2023

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

# MANUAL DE PROCESOS

## ANEXO Nº 14

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO:

# GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

CÓDIGO: PC 12

REVISIÓN: 16

# DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

# PC.12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

## *Control de documentación.*

| **Elaborado por:** | **Revisado por:** | **Aprobado por:** |
|---|---|---|
| Equipo de proceso. | Servicio de Planificación y Evaluación. | Gerencia. |
| **Nombre:** | **Nombre:** | **Nombre:** |
| Alfonso Cruz Lendínez | Jacinto Fernández Lombardo. | Alfonso Cruz Lendínez |
| **Cargo:** | **Cargo:** | **Cargo:** |
| Coordinador del equipo de proceso. | Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación. | Gerente. |
| **Fecha:** | **Fecha:** | **Fecha:** |
| | | FECHA DE FIRMA DIGITAL |
| **Firma:** | **Firma:** | **Firma:** |
| 25986925F ALFONSO JESÚS CRUZ (R: Q7350006H) Firmado digitalmente por 25986925F ALFONSO JESÚS CRUZ (R: Q7350006H) Fecha: 2023.11.03 08:49:25 +01'00' | FERNANDEZ LOMBARDO JACINTO - 25986588S Firmado digitalmente por FERNANDEZ LOMBARDO JACINTO - 25986588S Fecha: 2023.11.02 12:25:57 +01'00' | 25986925F ALFONSO JESÚS CRUZ (R: Q7350006H) Firmado digitalmente por 25986925F ALFONSO JESÚS CRUZ (R: Q7350006H) Fecha: 2023.11.03 08:49:48 +01'00' |

| **Edición.** | **Nº.:** 16 | **Fecha de entrada en vigor:** | DESDE SU APROBACIÓN |
|---|---|---|---|

## *ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.*

**PORTADA**
**CONTROL DE DOCUMENTACIÓN**
**HISTORIAL DE MODIFICACIONES**
1.- RESPONSABLE DEL PROCESO
2.- EQUIPO DEL PROCESO
3.- MISIÓN
4.- ALCANCE
5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO
8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA
9.- REGISTROS
10.- CLIENTES DEL PROCESO
11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS
12.- INDICADORES DEL PROCESO
12.1.- CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO
12.2.- FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO
13.- ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA DEL PROCESO
14.- ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO
15.- ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO
16.- ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO
17.- ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO
18.- ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD
19.- ANEXO VII. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO
20.- ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

### HISTORIAL DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | APARTADO MODIFICADO | MODIFICACIÓN REALIZADA |
|---|---|---|---|
| 01 | 01/02/2011 | Todos | Creación del Documento |
| 02 | 18/02/2011 | 12.-Indicadores del proceso | Modificación de Indicadores |
| 03 | 08/04/2013 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 04 | 24/02/2014 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 05 | 17/02/2015 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 06 | 15/09/2015 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 07 | 12/07/2016 | Revisión general | Ficha de modificaciones |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 08 | 27/07/2017 | Modificación flujograma PC 12.21 Gestión del tratamiento archivístico de la documentación | Ficha de modificaciones |
| 09 | 08/03/2019 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 10 | 24/07/2019 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 11 | 30/06/2020 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 12 | DESDE SU APROBACIÓN | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 13 | DESDE SU APROBACIÓN | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 14 | DESDE SU APROBACIÓN | Revisión de flujogramas y registros de los procesos del PC12.2 Gestión integrada del archivo y acceso de la documentación. | Ficha de modificaciones. |
| 15 | DESDE SU APROBACIÓN | Eliminación indicador: I.[PC 12.22]-16 Porcentaje de mediciones termohigrométricas realizadas en los días laborables del año natural. | Ficha de modificacionesº |
| 16 | DESDE SU APROBACIÓN | Revisión general | Ficha de modificaciones |

## 1.- RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerencia de la Universidad de Jaén.

## 2.- EQUIPO DEL PROCESO

**Coordinación:**

- Gerencia de la Universidad de Jaén.

**Miembros:**

- Jefa del Servicio del Archivo General.
- Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.

**Miembros por convocatoria específica del coordinador:**

- Responsables de Servicios y de coordinación de calidad de las Unidades, con funciones asignadas de oficinas de registro auxiliar.
- Responsables de Servicios y de coordinación de calidad de las Unidades funcionales, con funciones asignadas en la gestión documental integrada del Archivo.
- Equipos de procesos del sistema.

## 3.- MISIÓN

Realizar los procesos de atención y apoyo técnico y administrativo necesarios para la gestión administrativa y archivística de la documentación de la Universidad.

Dichos procesos integran la gestión del registro de la documentación y la gestión integrada del Archivo y acceso a la documentación.

La gestión de estos procesos se realiza de acuerdo con la legalidad y las directrices adoptadas por los órganos de gobierno y de gestión de la Universidad, asegurando la coordinación de la gestión administrativa de la documentación y la conservación, accesibilidad y difusión de ésta, así como el ejercicio de los derechos de acceso a los archivos y registros reconocidos a la ciudadanía.

## 4.- ALCANCE

**Entrada:** Necesidades de registro de salida y entrada de la documentación administrativa e identificación de los documentos objeto de tratamiento archivístico.

**Salida:** Envío de la documentación administrativa registrada y acceso a los documentos archivados.

## 5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

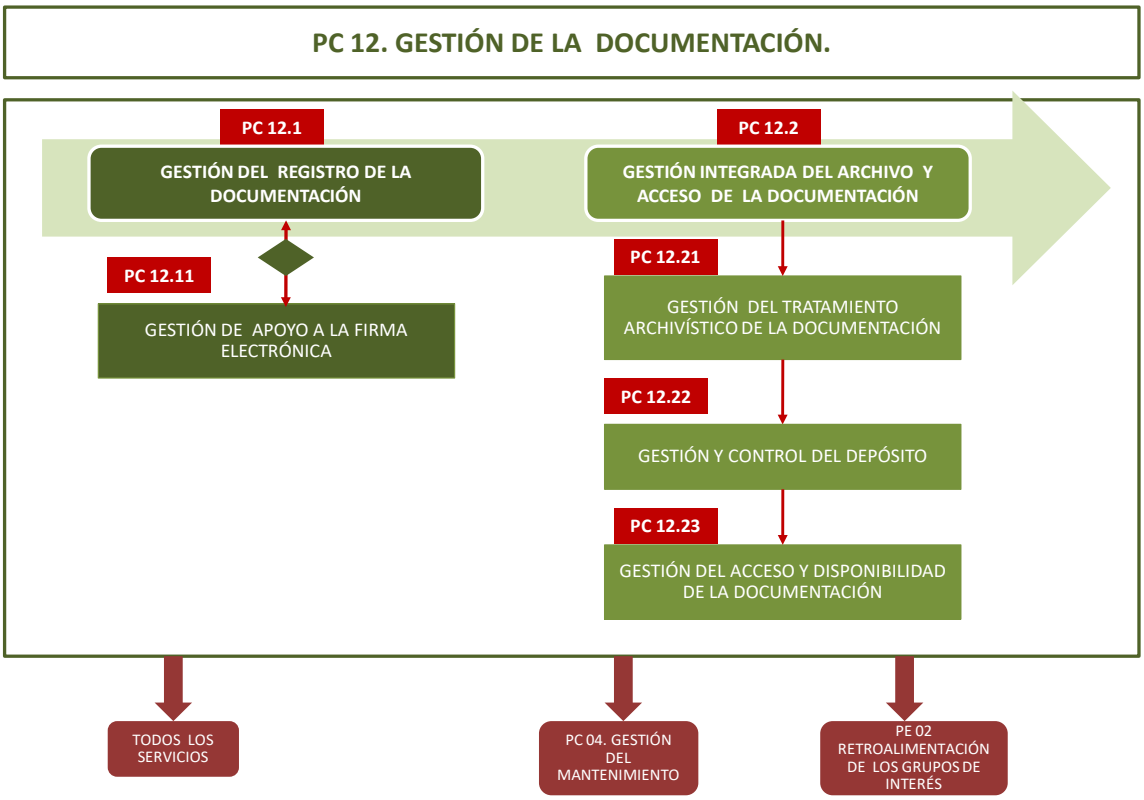



***Figura nº [1-Doc-PC12]. Mapa del Proceso PC 12.***

## 6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

El proceso describe la secuencia de las actividades de atención y trámite necesarias para gestionar el Registro de la Universidad de Jaén: PC.12.1 Gestión del Registro de la Documentación. Y de atención y trámites del Archivo General de la Universidad: PC.12.2 Gestión Integrada del Archivo y Acceso de la Documentación.

El proceso ***Gestión del Registro de la Documentación (PC.12.11)***, secuencias las actividades de atención y los trámites administrativos necesarios para el registro de los documentos susceptibles de dicha actividad de constancia, así como las tramites de gestión del Registro General de la Universidad, en especial y en su caso, las de compulsa de documentos y emisión y envió de certificados. Su finalidad básica es garantizar los requisitos procedimentales en las interrelaciones administrativas de la Universidad con los ciudadanos e instituciones en general, con los miembros de la comunidad

universitaria y en las relaciones interadministrativas, así como facilitar el derecho reconocido a los ciudadanos de acceder a los registros administrativos.

El proceso ***Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica (PC.12.1)***, se desagrega del anterior por la secuencia específica de las actividades de atención y apoyo técnico en la intermediación para la formalización de la expedición de certificados electrónico (Clase 2-A). Su finalidad básica es promover en el ámbito de la Universidad el desarrollo de la "Administración Electrónica", contribuyendo al derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

El proceso ***Gestión Integrada del Archivo y acceso de la Documentación (PC.12.2)***, secuencia el ciclo de gestión archivística de la documentación mediante la desagregación en tres procesos. Su finalidad básica común es elaborar, diseñar y desarrollar un sistema integrado de gestión de la documentación cuyo objetivo es aplicar un tratamiento archivístico único para la organización de los documentos en los archivos de gestión o de oficina, el archivo intermedio y en el archivo histórico, contribuyendo a la eficacia de la gestión universitaria y a los derechos reconocidos a los ciudadanos de acceso a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos.

El primero, ***Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación (PC.12.21)*** secuencia las actividades de atención y trámites directos y de coordinación con las estructuras de gobierno y gestión de la universidad para la identificación, agrupación, transferencia, valoración, descripción y archivo de los documentos objetos de tratamiento archivístico. Su finalidad básica específica es asegurar la gestión técnica que permita una adecuada información y localización de los documentos.

El segundo, ***Gestión y Control del Depósito (PC.12.22)*** secuencia las actividades técnicas de control "termohigrométrico" y gestión del contenido y espacio de los depósitos directos. Su finalidad básica específica es asegurar el mantenimiento de la integridad física y funcional de la documentación que permita el acceso a los documentos en condiciones de accesibilidad y usabilidad.

El tercero, ***Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación (PC.12.23)*** secuencia las actividades de atención y trámites necesarios para atender las solicitudes de acceso al patrimonio documental de la Universidad. Su finalidad básica específica es cerrar el ciclo garantizando la consulta de la documentación archivada para las necesidades de gobierno, gestión, docentes, investigadoras de los miembros de la comunidad universitaria y la garantía, indicada, del derecho de acceso a los documentos archivados a los ciudadanos, así como su contribución al mantenimiento y difusión del archivo histórico de la Universidad.

El proceso Gestión del Registro de la Documentación y sus desagregaciones interrelaciona con el proceso Gestión del Mantenimiento (PC04) para atender el mantenimiento de los soportes informáticos necesarios para su gestión, asimismo, para atender el mantenimiento de instalaciones y equipamientos de apoyo al mantenimiento específico realizado por el Archivo General.

El proceso Gestión del Registro de la Documentación y sus desagregaciones interrelaciona con el proceso de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE 02), además de constituir actividades de gestión documental necesaria para el resto de los procesos claves del sistema integrado.

## 7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO

En la siguiente tabla se indican los Servicios y Unidades administrativas que participan en el proceso y sus distintas desagregaciones, de acuerdo con la vigente estructura y asignación de funciones. Participan estructuras organizativas específicas con sistemas propios de distribución interna de responsabilidades y sobre las que recaen la denominada "responsabilidad básica", por su especialización funcional, y por agrupaciones que se establecen en razón de una participación necesaria en el proceso y que responden a un carácter horizontal de la estructura organizativa actual.

**Cuadro de siglas de los Servicios y Unidades administrativas.**

| | |
|---|---|
| **Responsabilidad básica:** | |
| ▪ Servicio de Información, Registro y Administración electrónica (Registro General) | **SIR@-RG** |
| ▪ Servicio de Información, Registro y Administración electrónica (Oficina de Acreditación de Certificados Electrónicos) | **SIR@-OACE** |
| ▪ Servicios y Unidades con funciones asignadas de oficinas de registro auxiliar (relación adjunta) | **ORAUX** |
| ▪ Servicio de Gestión de las enseñanzas.<br>▪ Unidad de Apoyo a órganos de Gobierno e Institucionales (Consejo Social)<br>▪ Servicio de Personal.<br>▪ Servicio de Gestión Académica (incluye los negociados de apoyo a los Centros)<br>▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante | |
| ▪ Servicio del Archivo General | **SAG** |
| **Corresponsabilidad:** | |
| ▪ Órganos y Estructuras de la Universidad | **OEU** |
| ▪ Servicios y Unidades Administrativas | **SUA** |

*Nota: El Servicio o Unidad con responsabilidad básica directa para cada proceso y subprocesos se indican mediante celda sombreada en azul.*

| PROCESOS | SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS | | | |
|---|---|---|---|---|
| ***PC 12. Gestión de la documentación.*** | Según desagregación de procesos | | | |
| ***PC 12.1. Gestión del registro de la documentación.*** | SIR@-RG | ORAUX | | |
| ***PC 12.11. Gestión de apoyo a la firma electrónica.*** | SIR@-OACE | | | |
| ***PC 12.2. Gestión integrada del archivo y acceso de la documentación.*** | Según desagregación de procesos | | | |
| ***PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación.*** | SAG | OEU | SUA | |
| ***PC 12.22. Gestión y control del depósito.*** | SAG | OEU | SUA | |
| ***PC 12.23. Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación.*** | SAG | OEU | SUA | |

*Tabla nº [1-Doc-PC 12]. Responsabilidades- Proceso PC 12.*

## 8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

Tal y como se establece en el procedimiento documentado PD. 01 Control de la Documentación, el registro de la normativa de aplicación está constituido por un listado de los textos legales recopilados en la documentación de las Unidades y Servicios partícipes en el proceso de Gestión de la Documentación, siendo estas responsables de su actualización periódica.

## 9.- REGISTROS

Los registros generados con el proceso integrado de Gestión de la Documentación son los indicados en la siguiente tabla.

| ***PC 12.1. Gestión del registro de la documentación.*** | | |
|---|---|---|
| ***Código*** | ***Registro*** | ***Responsable*** |
| ***R.[PC 12.1]-01*** | @ries: Registro de asiento de entrada. | ***SIR@-RG/ORAUX*** |
| ***R.[PC 12.1]-02*** | @ries: Registro de asiento de salida. | ***SIR@-RG/ORAUX*** |
| ***R.[PC 12.1]-03*** | @ries: Registro de expedición de certificados. | ***SIR@-RG/ORAUX*** |
| ***R.[PC 12.1]-04*** | @ries: Registro de remisión de documentación con registro de entrada, recibí y certificado (en su caso). | ***SIR@-RG/ORAUX*** |
| ***R.[PC 12.1]-05*** | Registro de recibí firmados. | ***SIR@-RG/ORAUX*** |
| ***R.[PC 12.1]-06*** | @ries: Registro de cesión de documentación con registro de salida y certificado (en su caso) a la Unidad. | ***SIR@-RG/ORAUX*** |

| | | |
|---|---|---|
| ***PC 12.11. Gestión de apoyo a la firma electrónica.*** | | |
| ***R.[PC 12.11]-07*** | Registro de las peticiones de tramitación de la expedición del certificado electrónico Clase 2-A. | ***SIR@-OACE*** |
| ***R.[PC 12.11]-08*** | Registro de envío de peticiones a la FNMT. | ***SIR@-OACE*** |
| ***R.[PC 12.11]-09*** | Contratos de alta firmados. | ***SIR@-OACE*** |
| ***PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación.*** | | |
| ***R.[PC 12.21]-10*** | Documentación susceptible de tratamiento archivístico. | ***OEU/SUA*** |
| ***R.[PC 12.21]-15*** | Formulario de transferencia al AGUJA. | ***SAG*** |
| ***R.[PC 12.21]-17*** | Informe de comprobación (fechado). | ***SAG*** |
| ***R.[PC 12.21]-18*** | Libro de registro de entradas de fondos. | ***SAG*** |
| ***R.[PC 12.21]-19*** | Registro de comunicaciones con el Archivo de Gestión. | ***SAG*** |
| ***R.[PC 12.21]-21*** | Datos transferencias. | ***SAG*** |
| ***R.[PC 12.21]-22*** | Serie documental valorada. | ***SAG*** |
| ***PC 12.22. Gestión y control del depósito.*** | | |
| ***R.[PC 12.22]-24*** | Registro de recepción de solicitudes de unidades de instalación. | ***SAG/SUA*** |
| ***R.[PC 12.22]-25*** | Registro de entrada/salida del material para las unidades de instalación. | ***SAG/SUA*** |
| ***R.[PC 12.22]-26*** | Fichero Topográfico. | ***SAG/SUA*** |
| ***R.[PC 12.22]-28*** | Registro de medidas correctoras aplicadas. | ***SAG*** |
| ***PC 12.23. Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación.*** | | |
| ***R.[PC 12.23]-29*** | Registro de solicitudes de documentos del Archivo General. | ***SAG*** |
| ***R.[PC 12.23]-31*** | Control de consultas. | ***SAG*** |

*Tabla nº [2-Doc-PC 12]. Registros- Proceso PC 12.*

## 10.- CLIENTES DEL PROCESO

**Clientes internos:**

- Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad de Jaén.
- Estructuras técnicas/administrativas: Unidades y Servicios.
- Estructuras organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros adscritos y Estructuras para la investigación.
- Miembros de la comunidad universitaria.

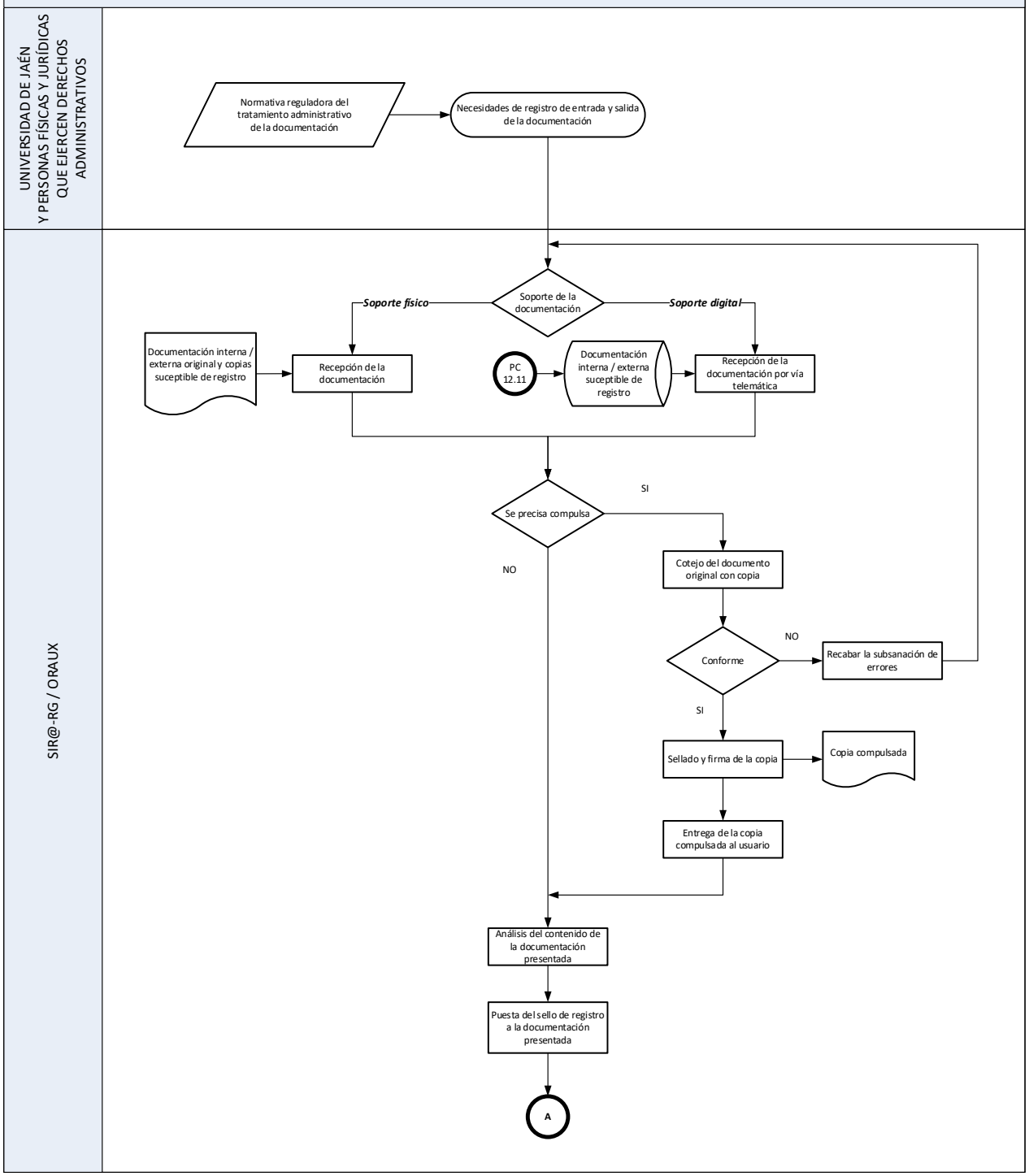
**Clientes externos:**

- Administraciones, Organismos e Instituciones públicas y privadas.
- Personas físicas y jurídicas que ejercen los derechos administrativos de Registro.
- Personas físicas y jurídicas que ejercen los derechos de acceso al Archivo General de la Universidad.
- Investigadores externos autorizados para el acceso a la información del Archivo Histórico de la Universidad de Jaén.
- Sociedad en genera

# 11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS

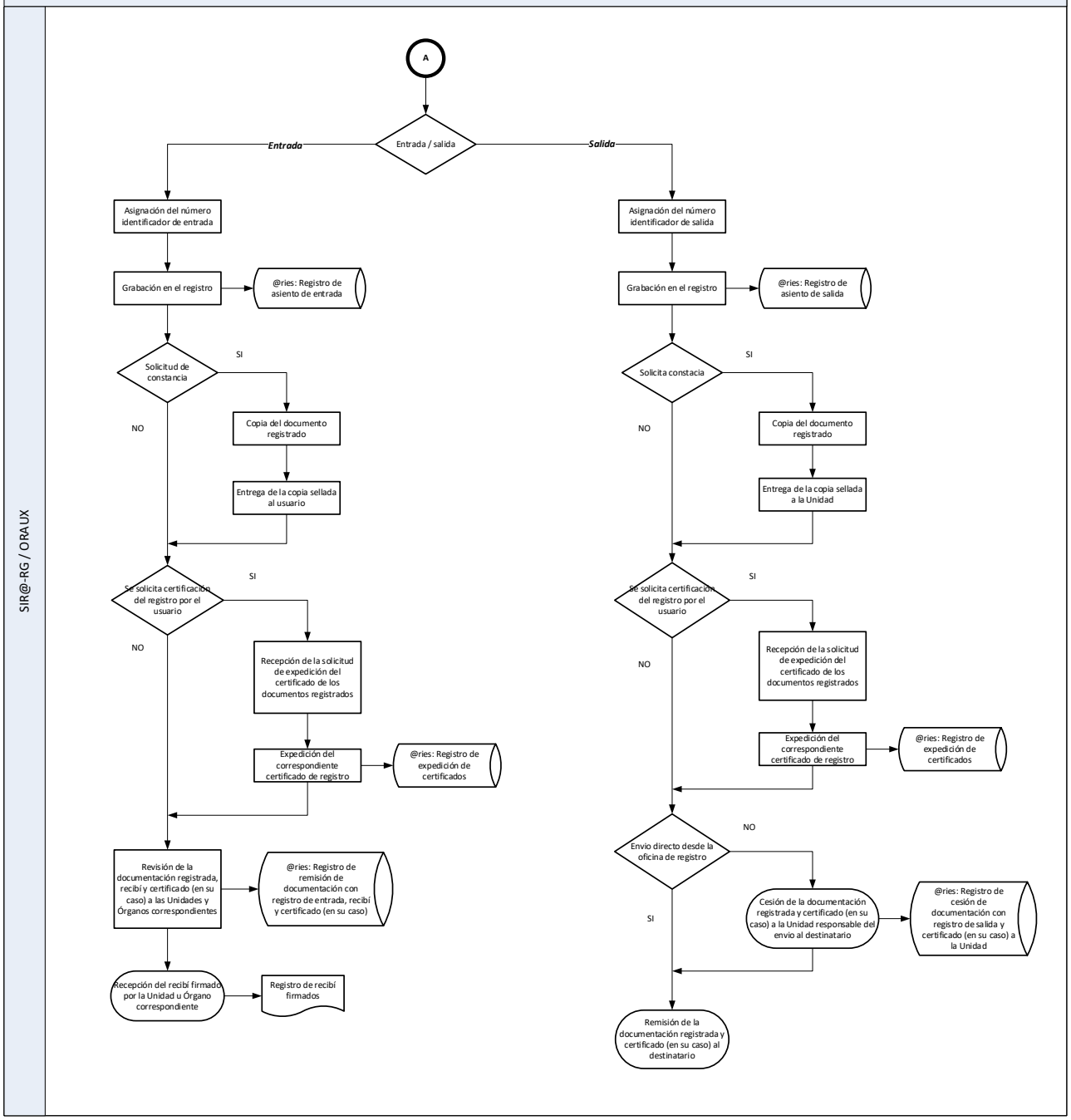
## PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

### PC 12.1.- GESTIÓN DEL REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN



**PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

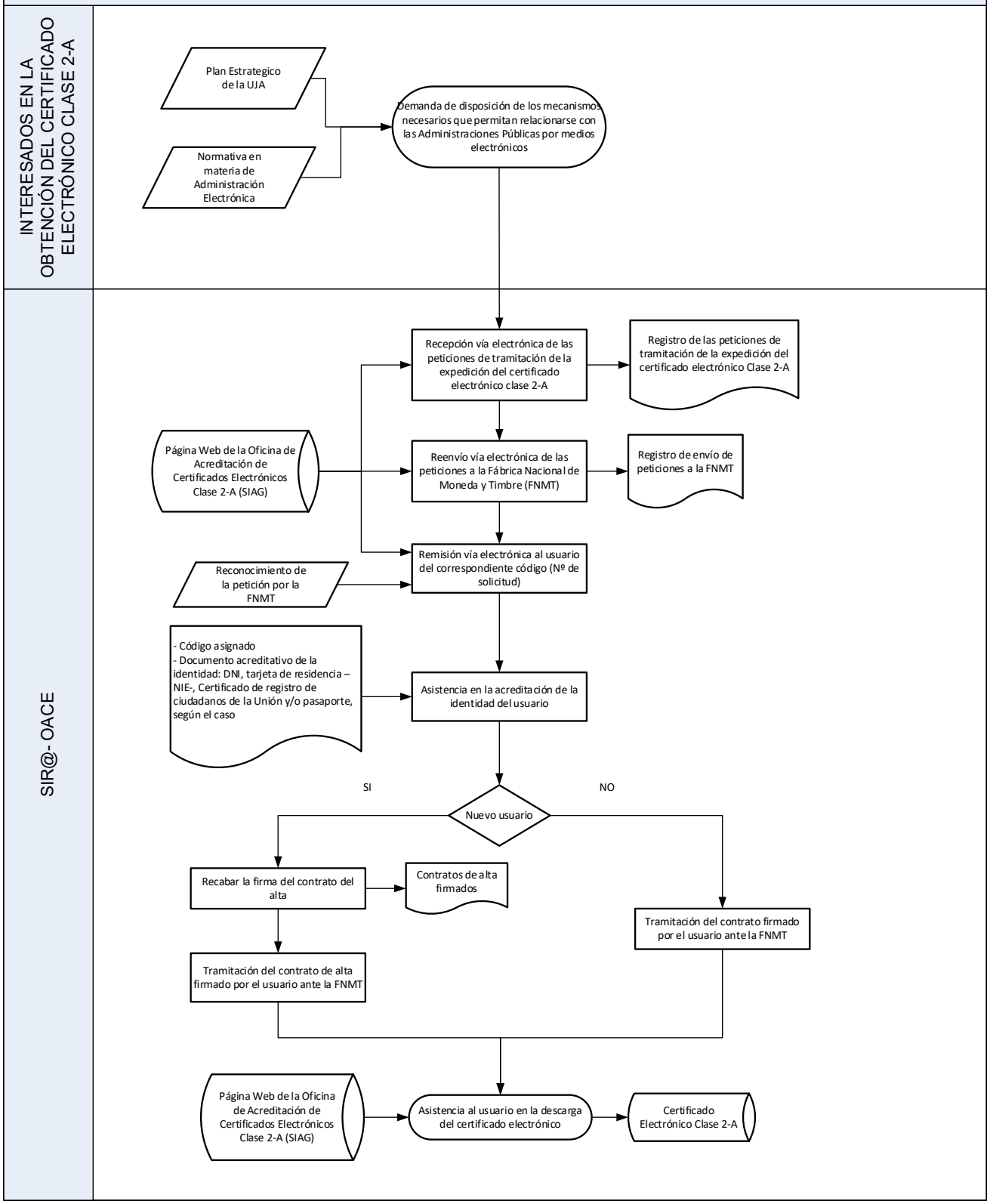
**PC 12.1.- GESTIÓN DEL REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN (CONTINUACIÓN)**



**PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

**PC 12.1.- GESTIÓN DEL REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN**

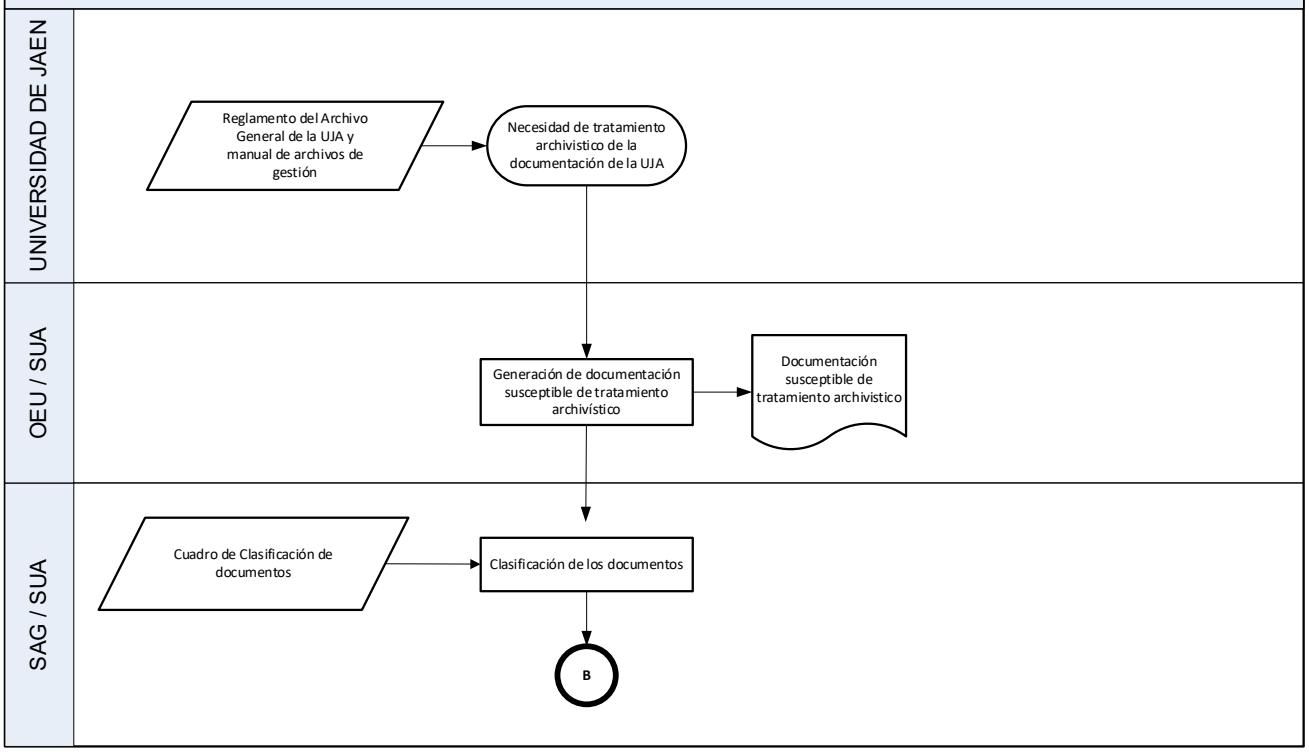
**PC 12.11.- GESTIÓN DE APOYO A LA FIRMA ELECTRÓNICA**



**PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

**PC 12.2.- GESTIÓN INTEGRADA DEL ARCHIVO Y ACCESO DE LA DOCUMENTACIÓN**

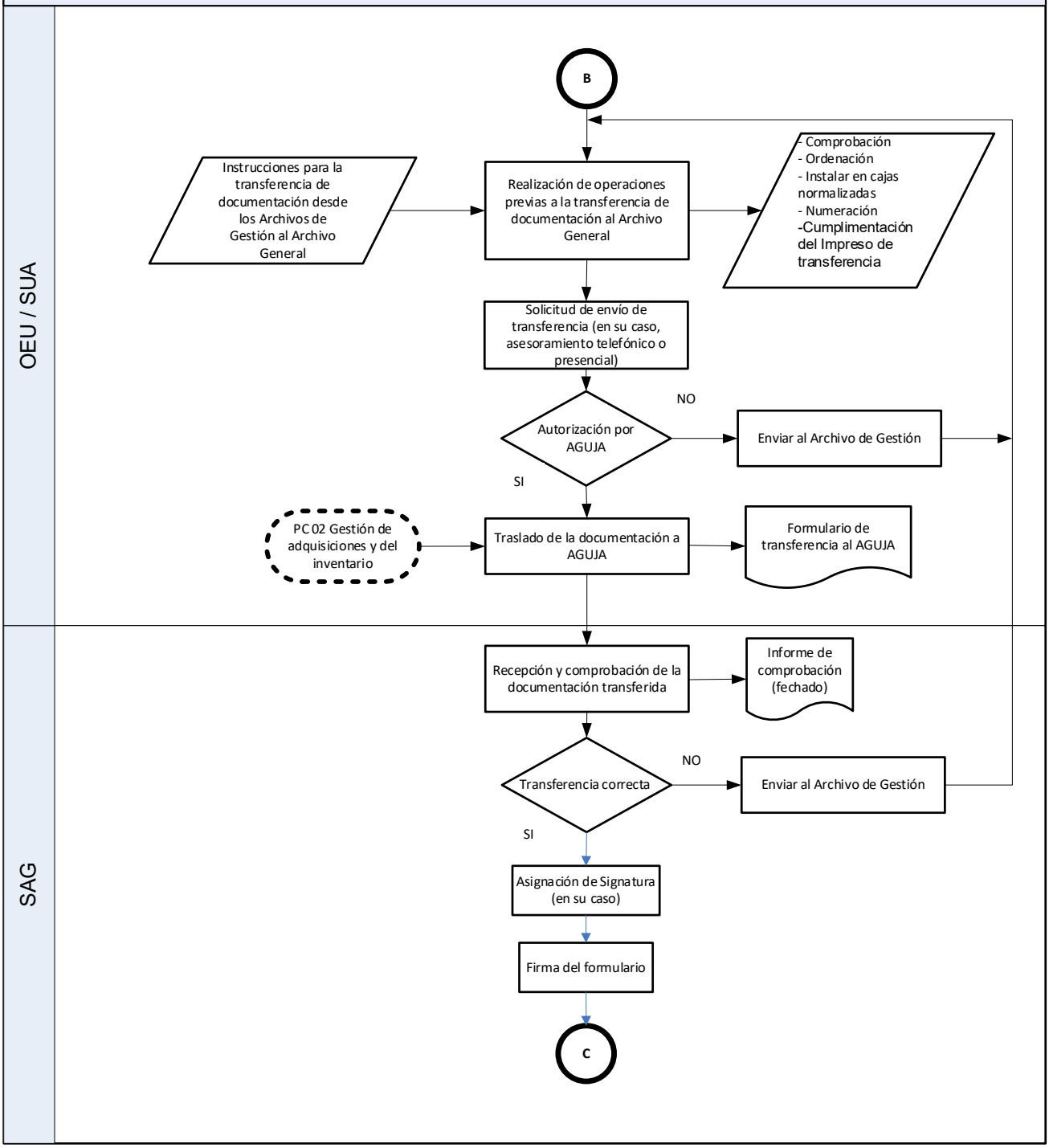
**PC 12.21.- GESTIÓN DEL TRATAMIENTO ARCHIVISTICO DE LA DOCUMENTACIÓN**



**PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

**PC 12.2.- GESTIÓN INTEGRADA DEL ARCHIVO Y ACCESO DE LA DOCUMENTACIÓN**

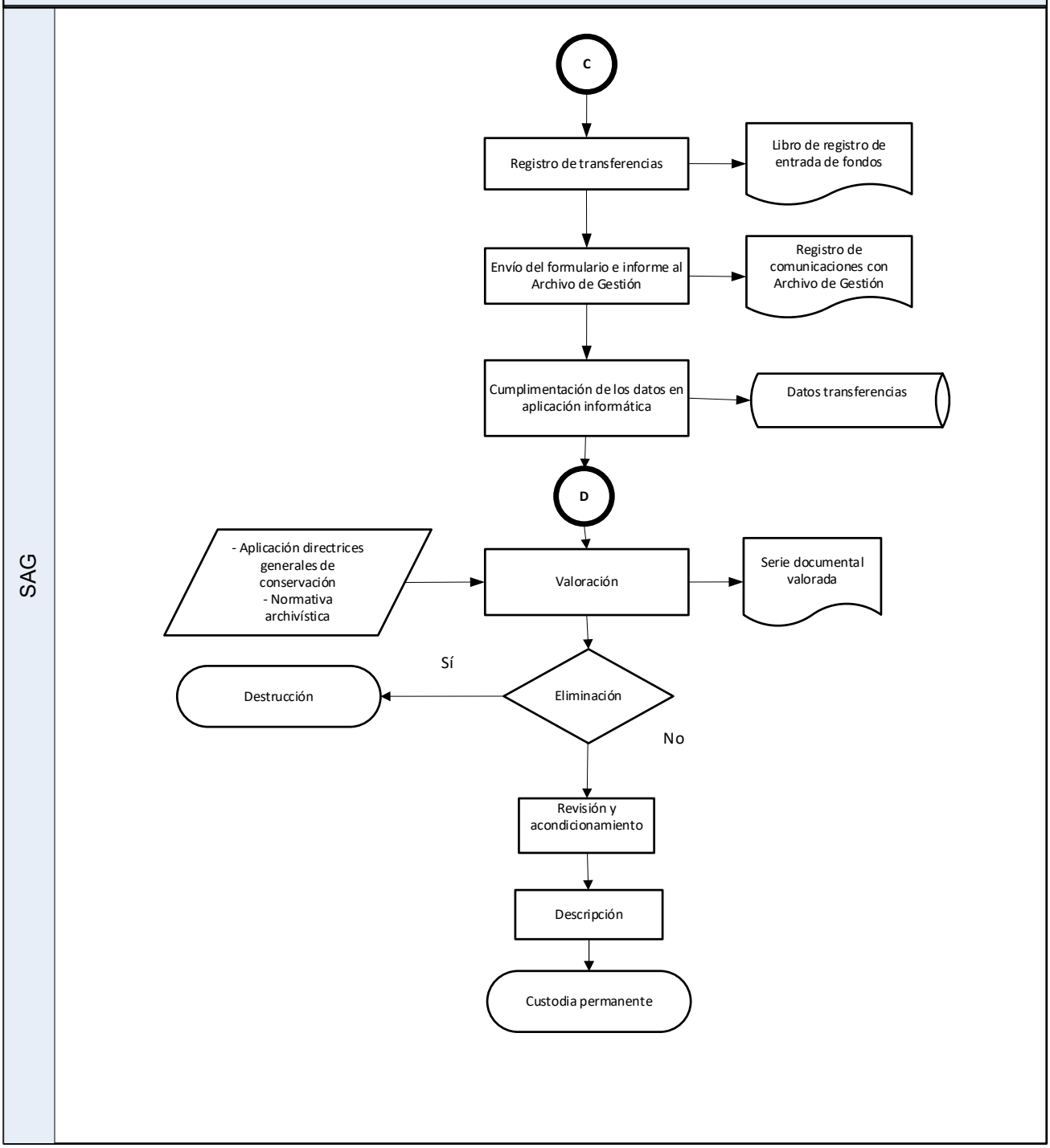
**PC 12.21.- GESTIÓN DEL TRATAMIENTO ARCHIVISTICO DE LA DOCUMENTACIÓN (CONTINUACIÓN)**



**PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

**PC 12.2.- GESTIÓN INTEGRADA DEL ARCHIVO Y ACCESO DE LA DOCUMENTACIÓN**

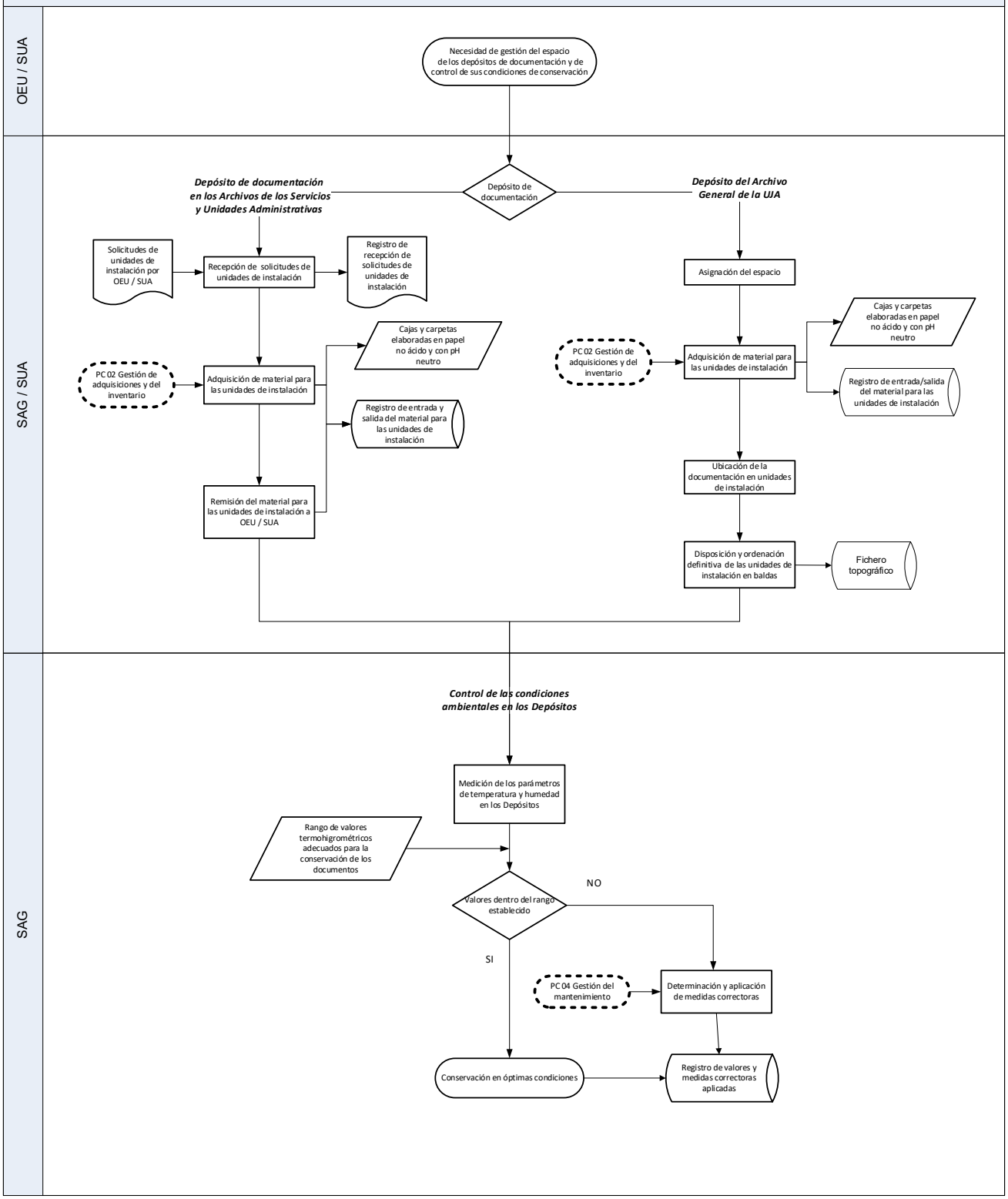
**PC 12.21.- GESTIÓN DEL TRATAMIENTO ARCHIVISTICO DE LA DOCUMENTACIÓN (CONTINUACIÓN)**



**PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

**PC 12.2.- GESTIÓN INTEGRADA DEL ARCHIVO Y ACCESO DE LA DOCUMENTACIÓN**

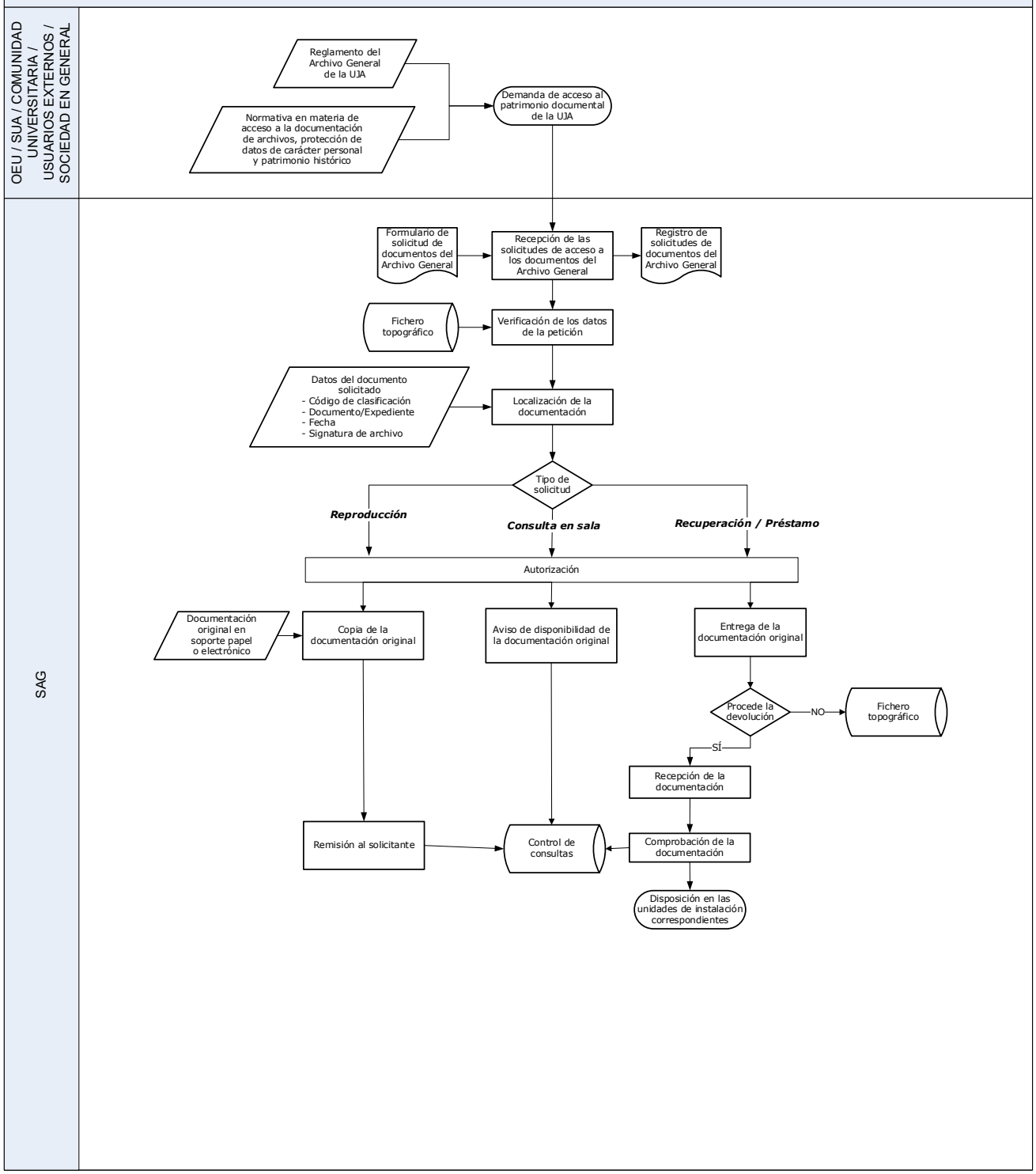
**PC 12.22.- GESTIÓN Y CONTROL DEL DEPÓSITO**



**PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

**PC 12.2.- GESTIÓN INTEGRADA DEL ARCHIVO Y ACCESO DE LA DOCUMENTACIÓN**

**PC 12.23.- GESTIÓN DEL ACCESO Y DISPONIBILIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN**



## 12.- INDICADORES DEL PROCESO

Los indicadores del proceso están constituidos por los indicadores específicos que se relacionan en el apartado siguiente y por los indicadores que se integran en el proceso estratégico de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE02).

En concreto en dicho proceso están relacionados los indicadores siguientes:

1. Indicadores de percepción de la satisfacción de los clientes y usuarios de los Servicios y Unidades Administrativas (encuesta general de satisfacción).
2. Indicadores del sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén.
3. Indicadores de encuesta de satisfacción post servicio (encuestas específicas de servicios prestados).
4. Indicadores asociados de la encuesta de opinión y satisfacción del Personal técnico de gestión y de administración y servicios de la Universidad de Jaén.

### 12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO

| ***PC 12.1 Gestión del registro de la Documentación*** | |
|---|---|
| ***Código*** | ***Indicador*** |
| ***I.[PC 12.1]-01*** | Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción. |
| ***I.[PC 12.1]-02*** | Porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias. |
| ***I.[PC 12.1]-03*** | Número total de registros tramitados de entrada y salida. |
| ***I.[PC 12.1]-04*** | Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas. |
| ***I.[PC 12.1]-05*** | Número de notificaciones recibidas a través de las plataformas de notificación de las aapp |
| ***PC 12.11 Gestión de apoyo a la firma electrónica*** | |
| ***I.[PC 12.11]-05*** | Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica). |
| ***PC 12.21 Gestión del tratamiento archivístico de la documentación*** | |
| ***I.[PC 12.21]-06*** | Porcentaje de reuniones técnicas mantenidas con los Servicios y Unidades Administrativas con respecto a la planificación anual. |
| ***I.[PC 12.21]-07*** | Porcentaje de transferencias codificadas siguiendo el Cuadro de clasificación. |
| ***I.[PC 12.21]-08*** | Número total de unidades de instalación recibidas anualmente. |
| ***I.[PC 12.21]-09*** | Porcentaje de transferencias de documentación al Archivo General con ausencia de incidencias. |
| ***I.[PC 12.21]-10*** | Porcentaje de estudios de valoración realizados con respecto a la planificación establecida. |
| ***I.[PC 12.21]-11*** | Número de documentos gestionados por el archivo cada año. |

| | |
|---|---|
| ***I.[PC 12.21]-12*** | Porcentaje de unidades de instalación revisadas. |
| ***I.[PC 12.21]-13*** | Porcentaje de transferencias puestas a disposición de la unidad remitente para su consulta en archivo en un plazo máximo de 8 días desde su fecha de recepción. |
| ***PC 12.22 Gestión y control de depósito*** | |
| ***I.[PC 12.22]-14*** | Porcentaje de metros lineales ocupados en el depósito de documentos del Archivo General. |
| ***I.[PC 12.22]-15*** | Incremento anual de ocupación de los depósitos de archivo. |
| ***I.[PC 12.22]-17*** | Porcentaje de mediciones termohigrométricas que generan una actuación siguiendo el protocolo. |
| ***PC 12.23 Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación*** | |
| ***I.[PC 12.23]-18*** | Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio. |
| ***I.[PC 12.23]-19*** | Porcentaje de respuestas a peticiones de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural, atendidas en el plazo de dos días desde su aceptación por el servicio. |
| ***I.[PC 12.23]-20*** | Porcentaje de incidencias sobre el estado de las peticiones comunicadas al usuario en el plazo de un día desde su detección. |

*Tabla nº [3-Doc-PC 12]. Cuadro de indicadores- Proceso PC 12.*

## 12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

a) **Código del indicador**: Codificación mediante la expresión **I.** seguida del código del proceso o subproceso a que pertenece entre corchetes y el número del registro que se corresponderá con un número secuencial ordinal iniciado en "01".
b) **Formulación**: La forma de cálculo detallada del modo en el que se calcula el indicador.
c) **Valor límite**: Expresión del valor mínimo del indicador o umbral del nivel de intervención sobre el control del proceso. Expresa un valor de control, esto es, un valor que se utiliza en las mediciones para permitir analizar en qué grado se está gestionando el proceso para conseguir el Valor Objetivo. Por lo tanto su finalidad es poder disponer de datos para actuar en el ciclo de gestión/medición y asegurar la consecución de valor objetivo.
d) **Valor objetivo**: Expresión del objetivo del resultado del indicador, esto es, expresa el resultado planificado, previamente establecido, que se ha de obtener con la gestión del proceso.
e) **Periodicidad indicador**: Temporalidad de la medición del indicador o periodo temporal que abarca el valor de la medición.
f) **Periodicidad medición:** Fecha del cálculo de la medición del indicador.
g) **Responsable medición:** El jefe de la Unidad con responsabilidad básica en el proceso.
h) **Responsable seguimiento:** El propietario del proceso.
i) **Observaciones:** Se utiliza para aclarar algún aspecto relacionado con el indicador.
j) **Código de versión:** Identificación de la secuencia numeral de la versión del indicador (01,02….).
k) **Responsable de elaboración**: Equipo de Proceso.
l) **Responsable de revisión**: Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación).
m) **Responsable de Aprobación**: Gerencia.

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.1]-01*** | Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Nº de registros de entrada enviados en el plazo de 24 horas/ Nº total de registros de entrada tramitados ) *100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| No procede | 100% | **Periodicidad medición:** | Continua |
| **Responsable medición:** | Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Criterios para el cómputo del valor objetivo**:** 1.- El cómputo debe considerarse cumplido en los supuestos en el que los envíos de documentación se realicen a un destinatario, aunque posteriormente haya de elevar a un nivel de responsabilidad de dirección. 2.- En los supuestos de indeterminación del destinatario o dificultad de indentificar competencialmente el destinatario, no se computará por excepción, siempre que se constate y evidencie debidamente la indeterminación o dificultad. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 02 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº 1 - I.[PC 12.1]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.1]-02*** | Porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Nº de registros con incidencias /nº total de registros tramitados)*100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >=0,01% | <=0,02% | **Periodicidad medición:** | Mensual |
| **Responsable medición:** | Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Incidencias: Error de envío, error de comunicación, error de grabación en asiento, error en el registro (no grabación), perdida de documentación. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 02 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº 2 - I.[PC 12.1]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.1]-03*** | Número total de registros tramitados de entrada y salida | | |
| **FORMULACIÓN:** | $\sum$ Registros tramitados | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| | | **Periodicidad medición:** | Anual |
| **Responsable medición:** | Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Segmentado por oficinas registrales | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº 3 - I.[PC 12.1]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.1]-04*** | Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Nº de registros de entrada para otras administraciones o entidades enviados en el plazo de 24 horas / Nº total de registros de entrada para otras administraciones o entidades tramitados)*100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| No procede | 100% | **Periodicidad medición:** | Continua |
| **Responsable medición:** | Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2012 | | |

*Ficha nº 4 - I.[PC 12.1]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.1]-05*** | Número de notificaciones recibidas a través de las plataformas de notificación de las aapp | | |
| **FORMULACIÓN:** | | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| No procede | | **Periodicidad medición:** | Anual |
| **Responsable medición:** | Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2022 | | |

*Ficha nº 5 - I.[PC 12.1]-05. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.11]-05*** | Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica). | | |
| **FORMULACIÓN:** | ∑ Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos. | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| No procede | No procede | **Periodicidad medición:** | Semestral |
| **Responsable medición:** | Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 03 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº 5 - I.[PC 12.11]-05. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.21]-06*** | Porcentaje de reuniones técnicas mantenidas con los Servicios y Unidades Administrativas con respecto a la planificación anual. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Total de reuniones técnicas mantenidas con SUA/ Total de reuniones planificadas con los SUA)*100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >=95% | 100% | **Periodicidad medición:** | Semestral |
| **Responsable medición:** | Jefa del Servicio de Archivo General | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Anualmente se planifican las reuniones técnico-informativas necesarias para la implantación progresiva de un Sistema Integral de Gestión documental en los Servicios y Unidades Administrativas (SUA). | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2013 | | |

*Ficha nº 6 - I.[PC 12.21]-06. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.21]-07*** | Porcentaje de transferencias codificadas siguiendo el Cuadro de clasificación. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Número de transferencias codificadas/Número total de transferencias)*100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| No procede | No procede | **Periodicidad medición:** | Semestral |
| **Responsable medición:** | Jefa del Servicio de Archivo General | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** La implantación del Cuadro de clasificación de documentos supone que los SUA paulatinamente clasifiquen los expedientes que producen. El código de clasificación deberá figurar en el Impreso de transferencia de documentos, en el apartado "C. Tipología documental" o en el apartado "D. Descripción de la documentación que con esta fecha que se entrega al Archivo General", en el campo: "CÓDIGO CLASIF." | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 02 | | |
| **Medición desde:** | 2013 | | |

*Ficha nº 7 - I.[PC 12.21]-07. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.21]-08*** | Número total de unidades de instalación recibidas anualmente. | | |
| **FORMULACIÓN:** | Número total de unidades de instalación recibidas. | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | | Anual |
| | | **Periodicidad medición:** | Semestral |
| **Responsable medición:** | Jefa del Servicio de Archivo General | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** En el caso de documentos administrativos, una unidad de instalación es una caja de archivo definitivo. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2012 | | |

*Ficha nº 8 - I.[PC 12.21]-09. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.21]-09*** | Porcentaje de transferencias de documentación al Archivo General con ausencia de incidencias | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Nº de transferencias correctas / Nº total de transferencias)*100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >=85% | >=95% | **Periodicidad medición:** | Trimestral |
| **Responsable medición:** | Jefa del Servicio de Archivo General | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Se considera que una transferencia tiene incidencias cuando no cumple la Instrucción Técnica y ha de ser devuelta al SUA que la transfiere. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2012 | | |

*Ficha nº 09- I.[PC 12.21]-09. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.21]-10*** | Porcentaje de estudios de valoración realizados con respecto a la planificación establecida | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Nº de estudios de valoración realizados / Nº estudios planificados)*100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >=95% | =100% | **Periodicidad medición:** | Semestral |
| **Responsable medición:** | Jefa del Servicio de Archivo General | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Los estudios de valoración determinan si los documentos estudiados son susceptibles de ser eliminados y en qué plazo, o, han de ser conservados permanentemente | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 02 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº 10 - I.[PC 12.21]-10. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.21]-11*** | Número de documentos gestionados por el archivo cada año | | |
| **FORMULACIÓN:** | Total de documentos gestionados por el archivo al año | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| | | **Periodicidad medición:** | Anual |
| **Responsable medición:** | Jefa del Servicio de Archivo General | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2012 | | |

*Ficha nº 11 - I.[PC 12.21]-11. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.21]-12*** | Porcentaje de unidades de instalación revisadas. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Número de unidades de instalación revisadas / Número de Unidades de instalación propuestas para revisión) *100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >=85% | >=90% | **Periodicidad medición:** | Trimestral |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Responsable medición:** | Jefa del Servicio de Archivo General | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2014 | | |

*Ficha nº 12 - I.[PC 12.21]-12. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.21]-13*** | Porcentaje de transferencias puestas a disposición de la unidad remitente para su consulta en archivo en un plazo máximo de 8 días desde su fecha de recepción. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Número de transferencias puestas a disposición de las unidades para consulta en un plazo de 8 días desde su fecha de recepción / Número de transferencias totales) *100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >=85% | >=90% | **Periodicidad medición:** | Semestral |
| **Responsable medición:** | Jefe del Servicio de Archivo General | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:**<br>Se contabilizan sólo los días laborables, en horario de atención al público y hasta un máximo de 100 cajas por transferencia.<br>La fecha de recepción será la que conste en el correo electrónico de confirmación de la recepción que se envía a la unidad transferente.<br>La fecha de puesta a disposición es la que conste en el correo electrónico de envío de datos de ubicación. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 02 | | |
| **Medición desde:** | 2014 | | |

*Ficha nº 13 - I.[PC 12.21]-13. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.22]-14*** | Porcentaje de metros lineales ocupados en el depósito de documentos del Archivo General. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Total metros lineales ocupados / Total metros lineales) *100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| | | **Periodicidad medición:** | Semestral |
| **Responsable medición:** | Jefa del Servicio de Archivo General | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Total metros lineales ocupados es el acumulado de todos los años. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:**03 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº14 - I.[PC 12.22]-14. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.22]-15*** | Incremento anual de ocupación de los depósitos de archivo. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Total año actual*100/ Total año anterior)-100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| | | **Periodicidad medición:** | Anual |
| **Responsable medición:** | Jefa del Servicio de Archivo General | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2012 | | |

*Ficha nº15 - I.[PC 12.22]-15. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.22]-17*** | Porcentaje de mediciones termohigrométricas que generan una actuación siguiendo el protocolo. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Nº de mediciones que generan una actuación / Nº de mediciones realizadas) *100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| | | **Periodicidad medición:** | Continua |
| **Responsable medición:** | Jefa del Servicio de Archivo General | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Indicador de la actividad. Número de actuaciones que se llevan a cabo para corregir las posibles alteraciones de temperatura y humedad. Las condiciones de temperatura que se han de mantener son 18ºC - 23ºC con un ± 3ºC; y las de humedad: 40% - 60% con un ± 5% | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2012 | | |

*Ficha nº17 - I.[PC 12.22]-17. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.23]-18*** | Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Nº de consultas atendidas en plazo de un día / Nº de consultas totales) *100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >=85% | >=90% | **Periodicidad medición:** | Trimestral |
| **Responsable medición:** | Jefa del Servicio de Archivo General | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Se contabilizan sólo los días laborables, en horario de atención al público y hasta un máximo de 25 consultas al día. El resto se atenderán a razón de un mínimo de 25 consultas al día hasta completar el total.<br>Se considera fecha de aceptación, la que aparece en el impreso de solicitud de documento, junto al campo de Firma y el sello de autorización del Archivo General<br>Se desglosa por tipo de solicitud: Consulta en sala, Préstamo/Recuperación y Suministro electrónico/ Reproducción | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2012 | | |

*Ficha nº18 - I.[PC 12.23]-18. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.23]-19*** | Porcentaje de respuestas a peticiones de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural, atendidas en el plazo de dos días desde su aceptación por el servicio. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Nº de peticiones atendidas en el plazo de dos días / Nº de peticiones totales) *100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >=85% | >=90% | **Periodicidad medición:** | Trimestral |
| **Responsable medición:** | Jefa del Servicio de Archivo General | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Se contabilizan sólo los días laborables, en horario de atención al público. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2012 | | |

*Ficha nº19 - I.[PC 12.23]-19. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 12.23]-20*** | Porcentaje de incidencias sobre el estado de las peticiones comunicadas al usuario en el plazo de un día desde su detección. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Nº de incidencias comunicadas en el plazo de un día / Nº de incidencias totales) *100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >=85% | >=90% | **Periodicidad medición:** | Trimestral |
| **Responsable medición:** | Jefa del Servicio de Archivo General | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Se contabilizan sólo los días laborables, en horario de atención al público. Se evidencian a través del correo electrónico | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2012 | | |

*Ficha nº20 - I.[PC 12.23]-20. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.*

# DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL PROCESO

# ANEXOS DEL PROCESO

# PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

## ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

## PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

### *Registros de legislación.*

***Tabla [Leg-PC 12]. Listado de legislación General del Proceso PC 12. Gestión de la Documentación.***

| *Legislación General (Leg. Ge).* | | |
|---|---|---|
| ***Código*** | ***Norma*** | ***Proceso*** |
| Leg. Ge.01. [PC 12] | Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril | ▪ Todos los procesos de PC 12. Gestión de la Documentación |
| Leg. Ge.02. [PC 12] | Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades. | ▪ Todos los procesos de PC 12. Gestión de la Documentación |
| Leg. Ge.03. [PC 12] | Decreto 230/2003, de 29 de julio, que aprueba los Estatutos de la Universidad de Jaén, reformados por Decreto 473/2004, de 27 de julio y la corrección de errores en B.O.J.A nº 4, de 7 de enero de 2005, y modificados por Decreto 235/2011, de 12 de julio | ▪ Todos los procesos de PC 12. Gestión de la Documentación |
| Leg. Ge.04. [PC 12] | Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (BOE, núm. 236, de 02/10/2015).<br>Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (BOE, núm. 236, de 02/10/2015). | ▪ Todos los procesos de PC 12. Gestión de la Documentación |

| | | |
|---|---|---|
| Leg. Ge.05. [PC 12] | Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos (BOE núm. 294, de 06/12/2018) | ▪ Todos los procesos de PC 12. Gestión de la Documentación |
| Leg. Ge.06. [PC 12] | Presupuesto de la UJA, especialmente las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria | ▪ Todos los procesos de PC 12. Gestión de la Documentación |

***Tabla [Leg-PC 12]. Listado de legislación Externa e Interna específica del Proceso PC 12. Gestión de la Documentación.***

| ***Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).*** | | |
|---|---|---|
| ***Código*** | ***Norma*** | ***Proceso*** |
| Leg. Ex.01. [PC 12] | Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | ▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación<br>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica |
| | | ▪ |
| | Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos | ▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación<br>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica |
| Leg. Ex.02. [PC 12] | Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito<br>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| Leg. Ex.03. [PC 12] | Ley 7/2011, de 3 de noviembre, de Documentos, Archivos y Patrimonio Documental de Andalucía | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito<br>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| Leg. Ex.04. [PC 12] | Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. | ▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación<br>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica |
| Leg. Ex.05. [PC 12] | Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. | ▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación<br>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica |
| Leg. Ex.06. [PC 12] | Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. | ▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación<br>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica |
| Leg. Ex.07. [PC 12] | Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito |

| | | |
|---|---|---|
| | Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso. | ▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| Leg. Ex.08. [PC 12] | Decreto 97/2000, de 6 de marzo por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Andaluz de Archivos y desarrollo de la Ley 3/1984 de 9 de enero de Archivos | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito<br>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| Leg. Ex.09. [PC 12] | Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet) | ▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación<br>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica |
| Leg. Ex.10. [PC 12] | Orden de 7 de julio de 2000, por la que se regula el funcionamiento de la Comisión Andaluza Calificadora de Documentos Administrativos y los procesos de identificación, valoración y selección documental | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito<br>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| Leg. Ex.11. [PC 12] | ISAD (G): Norma Internacional General de descripción Archivística, segunda edición, 2000 | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito<br>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| Leg. Ex.12. [PC 12] | Norma ISO/TR 15489. Información y Documentación: Gestión de documentos. Parte 1. Informe técnico. Parte 2. Directrices, 2001 | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito<br>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| Leg. Ex.13. [PC 12] | Resolución de 11 de noviembre de 2002, de la Dirección General de Instituciones del Patrimonio Histórico, por la que se hace público el acuerdo de la Comisión Andaluza Calificadora de Documentos Administrativos de 28 de diciembre de 2002, que aprueba el formulario para los estudios de identificación y valoración de series documentales | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito<br>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| Leg. Ex.14. [PC 12] | ISAAR (CPF): Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos relativos, 2egunda edición, 2004 | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito<br>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| Leg. Ex.15. [PC 12] | Informe anual del grupo de trabajo de identificación y valoración de series administrativas 2004-2005(aprobado en las XI | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito |

| | | |
|---|---|---|
| | Jornadas de archivos universitarios, Madrid, 16 y 17 de junio de 2005) | ▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| Leg. Ex.16. [PC 12] | Convenio entre la Junta de Andalucía y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para la prestación de servicios de prestación de firma electrónica | ▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica |
| Leg. Ex.17. [PC 12] | Reglamento (UE) Nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014 (eIDAS) | ▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación<br>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica |
| Leg. In.01. [PC 12] | Reglamento de Registro de la Universidad de Jaén | ▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación<br>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica |
| Leg. In.02. [PC 12] | Reglamentos de Organización y Funcionamiento de los Departamentos Universitarios, Institutos y Centros de Investigación | ▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación. |
| Leg. In.03. [PC 12] | Reglamento Electoral, aprobado por el Claustro Universitario el 28 de octubre de 2003, reformado por el Claustro Universitario de fecha 21 de febrero de 2011. | ▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación |
| Leg. In.04. [PC 12] | Reglamento del Defensor Universitario, aprobado por el Claustro Universitario el 20 de abril de 2006 | ▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación |
| Leg. In.05. [PC 12] | Normativa para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Universidad de Jaén, la expedición de copias y compulsas y el régimen de funcionamiento de las oficinas de Registro General, Auxiliar y Telemático | ▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación<br>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica |
| Leg. In.06. [PC 12] | Programa Aries | ▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación. |
| Leg. In.07. [PC 12] | Reglamento del Archivo General. Aprobado por el Consejo de Gobierno el 19 de julio de 2005 | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito<br>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| Leg. In.08. [PC 12] | Instrucciones de carácter técnico para la transferencia de documentos | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito<br>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| Leg. In.09. [PC 12] | Calendario de transferencias | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito |

| | | |
|---|---|---|
| | | ▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| Leg. In.10. [PC 12] | Manual de gestión y archivos | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito<br>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| Leg. In.11. [PC 12] | Instrucciones técnicas internas de revisión de documentación | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito<br>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| Leg. In.12. [PC 12] | Instrucciones para cumplimentar la propuesta de Identificación y valoración de series | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito<br>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIONES NORMATIVAS | | |
|---|---|---|---|---|
| | | MODIFICACIÓN NORMATIVA | DEROGACIÓN | NUEVA INCORPORACIÓN |
| 1 | 01/02/2011 | | | |
| 2 | 20/03/2012 | X | X | |
| 3 | 08/04/2013 | X | | X |
| 4 | 24/02/2014 | X | X | X |
| 5 | 13/09/2021 | X | X | X |
| 6 | 13/10/2022 | | X | X |

# ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO

# PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

## *Registro de formatos*

***Tabla [F-PC 12]. Listado de Formatos del Proceso.***

| *Código* | *Denominación* | *Proceso* | *Unidad Responsable* |
|---|---|---|---|
| F. [PC.12.1]-01 | [@ries: Asiento de Entrada] | ▪ PC 12.1 Gestión del registro de la documentación | ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica |
| F. [PC.12.1]-02 | [@ries: Asiento de Salida] | ▪ PC 12.1 Gestión del registro de la documentación | ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica |
| F. [PC.12.1]-03 | @ries: Expedición de certificados | ▪ PC 12.1 Gestión del registro de la documentación | ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica |
| F. [PC.12.1]-04 | @ries: Remisión de documentación | ▪ PC 12.1 Gestión del registro de la documentación | ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica es |
| F. [PC.12.1]-05 | @ries: Cesión de documentación con asientos de salida | ▪ PC 12.1 Gestión del registro de la documentación | ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica |
| F. [PC.12.11]-01 | Envío de peticiones a la FNMT | ▪ PC 12.11 Gestión de apoyo a la firma electrónica | ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica |
| F.[PC12.21]-01 | Impreso de transferencia de documentación | ▪ PC 12.21 Gestión del tratamiento archivístico de la documentación | ▪ Servicio del Archivo General |
| F.[PC12.21]-02 | Ficha de inventario de fondos (base de datos) | ▪ PC 12.21 Gestión del tratamiento archivístico de la documentación | ▪ Servicio del Archivo General |
| F.[PC12.22]-01 | Relación de necesidades de unidades de instalación | ▪ PC 12.22 Gestión y control del depósito | ▪ Servicio del Archivo General |
| F.[PC12.22]-02 | Ficha de valores termohigrómetros (base de datos) | ▪ PC 12.22 Gestión y control del depósito | ▪ Servicio del Archivo General |
| F.[PC12.22]-03 | Formulario de solicitud de signaturas para unidades de instalación | ▪ PC 12.22 Gestión y control del depósito | ▪ Servicio del Archivo General |
| F.[PC12.23]-01 | Solicitud de documentos al Archivo General | ▪ PC 12.23 Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación | ▪ Servicio del Archivo General |
| F.[PC12.23]-02 | Hoja de control de documentos | ▪ PC 12.23 Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación | ▪ Servicio del Archivo General |
| F.[PC12.23]-03 | Solicitud consulta para trabajos de investigación | ▪ PC 12.23 Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación | ▪ Servicio del Archivo General |

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA |
|---|---|---|
| 1 | 08/04/2013 | Creación del anexo |
| 2 | 08/03/2019 | Actualización nombre del Servicio de Información |
| 3 | 30/06/2020 | Inclusión nuevo formato de Archivo general. |
| | | |

# ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO

# PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

## *Registro de Instrucciones Técnicas*

***Tabla [IT-PC 12]. Listado de Instrucciones Técnicas.***

| *Código* | *Denominación* | *Proceso* | *Unidad Responsable* |
|---|---|---|---|
| IT.[PC12.2]-01 | Instrucción de carácter técnico para la transferencia de documentos desde los archivos de gestión al archivo general | ▪ PC 12.2 Gestión integrada del archivo y acceso a la documentación | ▪ Servicio de Archivo General |
| IT.[PC12.21]-01 | Instrucción Técnica Revisión de Series Documentales (Revisada en 2022) | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación | ▪ Servicio de Archivo General |
| IT.[PC12.21]-02 | Instrucción Técnica Valoración de Series Documentales | ▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación | ▪ Servicio de Archivo General |

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA |
|---|---|---|
| 1 | 08/04/2013 | Creación del anexo |
| 2 | 24/02/2014 | Inclusión de instrucciones técnicas del proceso |
| 3 | 13/10/2022 | Revisada la Instrucción Técnica la IT.[PC12.21]-01 |
| | | |

# ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS

# DEL PROCESO

# PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

## *Registro de Procedimientos Telematizados*

***Tabla [PT-PC 12]. Listado de Procedimientos Telematizados.***

| *Nombre del procedimiento telematizado* | *Proceso SIGC-SUA* | *Servicio SIGC-SUA* | *Unidad Responsable* | *Recursos de gestión* |
|---|---|---|---|---|
| Solicitud para la consulta y reproducción de documentos | PC 12.23. Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación | ▪ PC12-S6. Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes de acceso al patrimonio documental de la Universidad | ▪ Servicio de Archivo General | ▪ Recurso web propio |

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA |
|---|---|---|
| 1 | 10/03/2016 | Creación del anexo |
| | | |
| | | |

# ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO

# PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

# ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD

## PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

*Tabla nº 1. Análisis del contexto interno y externo del proceso.*

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | El proceso Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica (PC.12.1), se desagrega del proceso de Gestión del Registro de la Documentación (PC.12.11) por la secuencia específica de las actividades de atención y apoyo técnico en la intermediación para la formalización de la expedición de certificados electrónico (Clase 2-A). |
| **Servicio prestado:** | Su finalidad básica es promover en el ámbito de la Universidad el desarrollo de la "Administración Electrónica", contribuyendo al derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos. |
| **Unidad/es:** | Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén. |
| **Fecha:** | MARZO 2021 ( informe seguimiento) |
| **Responsables:** | Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén. |
| **Seguimiento y revisión:** | **Instrucción:** en la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. En la revisión conjunta con otros servicios ejecutando la integración del proceso con otros relacionados. |

| Grupo de interés/ Clientes-Usuario | Fuentes de Información | Necesidades y Expectativas (atributos de calidad) | Requisito de calidad |
|---|---|---|---|
| ▪ Internos<br><br>Miembros de la comunidad Universitaria. (Identidad de persona física).<br><br>Externos.<br><br>Usuarios Externos de Servicios. (Identidad de persona física).<br><br>Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad.<br><br>Sociedad en general. (Identidad de persona física). | **Quejas/sugerencias/ Felicitaciones**<br><br>**Imagen de la Unidad**<br><br>**Mediciones Indirectas**<br><br>**Normativa reguladora de la prestación de servicio** | **NECESIDADES:**<br><br>Proveer de certificado electrónico clase 2A de persona física a la comunidad universitaria para el acceso a los servicios electrónicos.<br><br>**ATRIBUTOS:**<br><br>▪ Acierto y precisión, ausencia de errores.<br>▪ Cumplimiento de las características del servicio prestado.<br>▪ Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado.<br>▪ Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias.<br>▪ Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue.<br>Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia.<br><br>▪ Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio.<br>▪ Experiencia profesional de las personas de la Unidad.<br>▪ Amabilidad en el trato al cliente-usuario.<br>▪ Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio.<br>Seguridad en el tratamiento de los datos de los clientes- usuarios (confidencialidad).<br><br>▪ Adecuación del tiempo de espera para ser atendido/a.<br>▪ Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio.<br>▪ Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el | Expedir certificados electrónicos clase 2ª (firma electrónica). |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | servicio.<br>▪ Prestación de un servicio rápido.<br>Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias.<br><br>▪ Receptividad ante los problemas o situación personal del cliente-usuario.<br>▪ Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria.<br>▪ Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación de un servicio.<br>▪ Accesibilidad de las instalaciones (facilidad de acceso, identificado y señalado adecuadamente, inexistencia de obstáculos que impidan o dificulte su acceso).<br>Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio.<br><br>▪ Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación al servicio prestado.<br>▪ Disponibilidad para informar a los clientes-usuarios sobre la prestación de un servicio.<br>▪ Accesibilidad y facilidad para acceder a medios (canales) que contienen información sobre la prestación del servicio.<br>▪ Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la Información. | |

*Tabla nº 1. Análisis del contexto interno y externo del proceso.*

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | El proceso Gestión del Registro de la Documentación (PC.12.11), secuencia las actividades de atención y los trámites administrativos necesarios para el registro de los documentos susceptibles de dicha actividad de constancia, así como las tramites de gestión del Registro General de la Universidad, en especial y en su caso, las de compulsa de documentos y emisión y envió de certificados. |
| **Servicio prestado:** | Su finalidad básica es garantizar los requisitos procedimentales en las interrelaciones administrativas de la Universidad con los ciudadanos e instituciones en general, con los miembros de la comunidad universitaria y en las relaciones interadministrativas, así como facilitar el derecho reconocido a los ciudadanos de acceder a los registros administrativos. |
| **Unidad/es:** | Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén. |
| **Fecha:** | MARZO 2021 ( informe seguimiento) |
| **Responsables:** | Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén. |
| **Seguimiento y revisión:** | **Instrucción:** en la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. En la revisión conjunta con otros servicios ejecutando la integración del proceso con otros relacionados. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Clientes internos:<br><br>▪ Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad de Jaén.<br>▪ Estructuras técnicas/administrativas: Unidades y Servicios.<br>▪ Estructuras organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios,<br>▪ Centros adscritos y Estructuras para la investigación.<br>▪ Miembros de la comunidad universitaria.<br><br>Clientes externos:<br><br>▪ Administraciones, Organismos e Instituciones públicas y privadas.<br>▪ Personas físicas y jurídicas que ejercen los derechos | **Quejas/sugerencias/Felicitaciones**<br><br>**Imagen de la Unidad**<br><br>**Mediciones Indirectas**<br><br>**Normativa reguladora de la prestación de servicio** | **NECESIDADES:**<br><br>▪ Dejar constancia en Registro General Y Auxiliares de la Entradas o Salidas de Documentos. (Leyes 39 y 40/2015)<br><br>▪ Control de Oficinas de Registro Auxiliares.<br><br>▪ Certificar la presentación de documentos en tiempo y forma.<br><br>▪ Acercar nuevas tecnologías.<br><br>▪ Accesibilidad.<br><br>**ATRIBUTOS:**<br><br>▪ Acierto y precisión, ausencia de errores.<br>▪ Cumplimiento de las características del servicio prestado.<br>▪ Cumplimiento de la prestación | Envío de documentos de entrada registrados a las Unidades en 24 horas desde su recepción.<br><br>Cálculo de incidencias en registros de entrada/salida.<br><br>Registros tramitados de entrada y salida de forma total.<br><br>Envío de documentos de entrada registrados, a otras administraciones o entidades dentro de un plazo de 24 horas.<br><br>Emisión de certificados de registros en el plazo de 48 horas. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| administrativos de Registro.<br>▪ Personas físicas y jurídicas que ejercen los derechos de acceso al Archivo General de la Universidad.<br>▪ Investigadores externos autorizados para el acceso a la información del Archivo Histórico de laUniversidad de Jaén.<br>▪ Sociedad en general. | | del servicio en el<br>▪ tiempo previamente fijado. Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias.<br>▪ Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue.<br>Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia.<br><br>▪ Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio.<br>▪ Experiencia profesional de las personas de la Unidad.<br>▪ Amabilidad en el trato al cliente-usuario.<br>▪ Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio.<br>▪ Seguridad en el tratamiento de los datos de los clientes-usuarios (confidencialidad).<br><br>▪ Prestación de un servicio rápido.<br>Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias.<br><br>▪ Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria.<br>▪ Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio.<br>▪ Accesibilidad y facilidad para acceder a medios (canales) que contienen información sobre la prestación del servicio. | |

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | PC.12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>PC.12.22 Gestión y Control del Depósito<br>PC.12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| **Servicio prestado:** | Prestación de los servicios de atención y coordinación técnica para la identificación, agrupación, transferencia, valoración, descripción y archivo de los documentos objeto de tratamiento archivístico.<br>Control técnico y de gestión del contenido y espacio de los depósitos del Archivo General de la Universidad.<br>Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes de acceso al patrimonio documental de la Universidad. |
| **Unidad/es:** | SAG |
| **Fecha:** | Marzo 2021 (informe de Seguimiento) |
| **Responsables:** | Jefe de Servicio del SAG. |
| **Seguimiento y revisión:** | En los informes de evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). |

| Grupo de interés/Clientes-Usuario | Fuentes de Información | Necesidades y Expectativas (atributos de calidad) | Requisito de Calidad |
|---|---|---|---|
| 1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad. | Seguimiento del Servicio. | Necesidad: Proteger los derechos de la institución y de los usuarios, conservar, difundir y hacer accesible el patrimonio documental de la Universidad. | Potenciar el archivo general como salvaguarda del patrimonio documental histórico y soporte documental de la UJA |
| 2. Estructuras técnicas/administrativas: Unidades y Servicios. | Normativa reguladora de la prestación. | Atributos:<br>*Cumplimiento de la prestación de un servicio en el tiempo previamente fijado (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9).<br>*Acierto precisión, ausencia de errores (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8).<br>*Seguridad en el tratamiento de los datos (confidencialidad) (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8).<br>*Prestación de un servicio rápido (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9).<br>*Disponibilidad permanente de las | Custodia de la documentación recibida mediante transferencia y puesta a disposición de las SUAS remitentes en un plazo máximo de 8 días laborables, hasta un máximo de 100 cajas de documentos. Al menos, en el 90% de los casos |
| 3. Estructuras organizativas: Centros, facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros adscritos y Estructuras para la investigación. | Imagen de la Universidad | | Campaña para visualización de los servicios. |
| 4. Miembros de la comunidad universitaria | Encuestas / Felicitaciones | | Campaña para visualización de los servicios. |
| 5. Administraciones, Organismos e Instituciones públicos y privados. | Encuestas / Felicitaciones | | Presencia en foros profesionales públicos |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7. Personas físicas y jurídicas que ejercen los derechos de acceso al Archivo General de la Universidad. | | personas de la unidad a atender a los clientes (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9).<br>*Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para prestación de un servicio. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9).<br>*Comodidad de las instalaciones (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9).<br>*Accesibilidad de las instalaciones (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9) | Atención de las peticiones de información y consultas, hasta un máximo de 25, en el plazo máximo de un día laborable. Comunicando, en el mismo plazo, cualquier incidencia que impida atender dicha petición. Al menos, en el 90% de los casos. |
| 8. Investigadores externos autorizados para el acceso a la información de los Fondos Históricos de la Universidad de Jaén. | | | Atención de las consultas o peticiones de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural en el plazo de dos días laborables. Al menos, en el 90% de los casos. |
| 9. Sociedad en general. | | | Atención de las consultas o peticiones de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural en el plazo de dos días laborables. Al menos, en el 90% de los casos. |

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA |
|---|---|---|
| 1 | 08/04/2013 | Creación del anexo |
| 2 | 10/05/2018 | Incorporación del cuadro de necesidades y expectativas<br>Adaptación ISO 9001:2015 |
| 3 | 08/03/2019 | Revisión Anexo y actualización nombre Servicio de Información |
| 4 | 30/6/2020 | Revisión Anexo SAG |
| 5 | 13/09/2021 | Revisión Anexo |

# ANEXO VII. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO

# PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | **PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN** |
| **Subproceso:** | **PC12.1 - Gestión del Registro de la Documentación, PC12.11 - Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica** |
| **Servicio/ Unidad:** | **SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)** |
| **Fecha informe:** | Mayo 2023 |

| | Debilidades | Fortalezas |
|---|---|---|
| **FACTORES INTERNOS** | D1 Muchas unidades tramitadoras (97) y muchos tramitadores (188).<br><br>D2 Deficiencias detectadas en Geiser (v.gr.: caídas del servicio sin previo aviso, imposibilidad de descarga de documentos ya firmados y con código csv).<br><br>D3 Desconocimiento en la gestión de la documentación de los tramitadores por una falta de alineamiento al considerar que este proceso "no les pertenece".<br><br>D4 La institución no ha valorado suficientemente lo estratégico de este proceso ya que implica a todas las unidades y servicios y a todas las personas, siendo la conexión con el resto de AAPP. | F1 Celeridad en la gestión de documentación con puesta a disposición de la misma de forma inmediata a las Unidades tramitadoras y órganos responsable de su resolución.<br><br>F2 Registro electrónico, lo que permite la presentación no presencial.<br><br>F3 Disponibilidad de la documentación escaneada.<br><br>F4 Acreditación de la veracidad de la documentación asociada a un asiento<br><br>F5 Disminución del consumo de papel.<br><br>Interconexión de registros con todas las AAPP del Estado, CC.AA, Entes locales. |

| | Amenazas | Oportunidades |
|---|---|---|
| FACTORES EXTERNOS | A1 Falta de formación del personal<br><br>A2 Múltiples canales de entrada de documentación (Registro electrónico común, presencial, otras AAPP, SIR, ORVE, carpeta del ciudadano, notific@, correo interno) | O1 Actualmente se observan cursos específicos de Geiser y plataformas de administración electrónica que no existían anteriormente<br><br>O2 Implantación de sede electrónica, con todo el potencias de las plataformas que la acompañan como SIA, notific@, etc... |

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | **PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN** |
| **Subproceso:** | **PC12.1 - Gestión del Registro de la Documentación, PC12.11 - Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica** |
| **Servicio/ Unidad:** | **SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)** |
| **Fecha informe:** | Mayo 2023 |
| **Versión:** | **MARZO 2018** |

| | Debilidades | Fortalezas |
|---|---|---|
| ACTORES INTERNOS | D1<br><br>Puestos dotados del alto contenido informático. Falta de formación técnica. Dependencia externa de conocimiento especializado en recursos tecnológicos<br><br>D2 Desconocimiento errores técnicos (FNMT). Carencias en la comunicación de la FNMT.<br><br>D3 En tanto, proceso a demanda, dificultades de planificación de las actividades propias del | F1 Actitud del equipo para resolución de problemas técnicos que exceden a sus competencias. Proactividad en la gestión.<br><br>F2 Atención personalizada para la comunidad universitaria, con asesoramiento técnico. Atención inmediata usuario. El proceso de desarrolla desde un enfoque centrado en el cliente (o usuario), a lo que contribuye la inmediatez en la gestión del servicio.<br><br>F3 Cercanía geográfica. |

| | | |
|---|---|---|
| | mismo.<br><br><br><br>- Proceso de derivación de asistencia técnica, no definido, lo que da lugar a problemas con los usuarios y en las propias compañías de informática. | F4 Resultado encuestas, tanto en la gestión de los mismos como en la ejecución del proceso de firma.<br><br>F5 Dotación de la Jefatura de la Sección de Administración Electrónica y Seguridad de la Información. |
| **FACTORES EXTERNOS** | **Amenazas** | **Oportunidades** |
| | A1 Cambios en la gestión de la documentación derivada de la nueva aplicación de registro TI-WORKS<br><br>A2 Cambios técnicos sin avisos de FNMT.<br><br>A3 Dificultades en relación con la resolución técnica de incidencias por parte del Servicio correspondiente de la UJA.<br><br><br><br>- Problemas ocasionados por el navegador usado.<br><br>- El programa requiere exactitud y precisión a la hora de introducir datos. | O1 Emisión certificado E.P para relación otras Administraciones.<br><br>O2 Disponibilidad de herramientas tecnológicas de gestión de la firma electrónica. (Todos tienen acceso a internet). (Desde el punto de vista del usuario).<br><br>O3 La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, supone el necesario impulso normativo regulatorio, actualizador y de revisión del proceso de administración electrónica. |

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | **PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN** |
| **Subproceso:** | **PC12.2 - Gestión Integrada del Archivo y acceso de la Documentación, PC12.21 - Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación, PC12.22 - Gestión y Control del Depósito, PC12.23 - Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación** |
| **Servicio/ Unidad:** | **SAG - Servicio de Archivo General (SAG)** |

| Fecha informe: | Abril 2023 | |
|---|---|---|
| FACTORES INTERNOS | **Debilidades** | **Fortalezas** |
| | D1 Bases de datos de desarrollo propio para el control y gestión de la documentación recibida.<br><br>D2 Depósitos con riesgos de siniestros por fugas y filtraciones de agua.<br><br>D3 Ausencia de herramientas de descripción accesibles al público | F1 Medición diaria y automatizada de las condiciones de humedad y temperatura<br><br>F2 Compromiso de calidad que dota de rapidez y eficacia el servicio de acceso y disponibilidad de la documentación<br><br>F3 Personal con alta implicación |
| FACTORES EXTERNOS | **Amenazas** | **Oportunidades** |
| | A1 Falta de aplicación práctica de los principios de la gestión documental (clasificación, descripción, valoración, etc.)<br><br>A2 Pérdida de patrimonio documental electrónico<br><br>A3 Menor presencia de la esperada en proyectos institucionales en los que el archivo debe participar | O1 Implantación de la gestión de los procesos archivísticos de forma automatizada<br><br>O2 Creación del Archivo Electrónico Único<br><br>O3 Participación activa en la implantación de la administración electrónica. |

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA |
|---|---|---|
| 1 | 10/05/2018 | Creación del anexo |
| 2 | 08/03/2019 | Actualización Nombre del Servicio de Información |
| 3 | 13/09/2021 | Revisión anexos |
| 4 | 13/10/2022 | Revisión anexos |
| 5 | 01/10/2023 | Revisión anexos |

# ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

# PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | **PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN** |
| **Subproceso:** | PC12.1 - Gestión del Registro de la Documentación |
| **Servicio/Unidad:** | **SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)** |
| **Fecha informe:** | Mayo 2023 |

| RESULTADO ESPERADO | TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD | DESCRIPCIÓN | ACCIONES |
|---|---|---|---|
| **Solución deficiencias en la plataforma de Gestión de Registro - Geiser** | **OPORTUNIDAD** | En el PPT de contrato de sede electrónica se ha incluido un apartado para propuestas de soluciones a esta situación. | Valorar en el PPT de contrato de sede electrónica a las empresas que propongan soluciones. |
| **Solución deficiencias en la plataforma de Gestión de Registro - Geiser** | **RIESGO** | Retraso en la contratación de sede electrónica | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | Impulso de contrato e implantación de sede electrónica |
| **Registro de la documentación oficial de la universidad de Jaén en cumplimiento de la normativa administrativa.** | **OPORTUNIDAD** | Implantación de sede electrónica con plataforma central de la misma de Gestión de Registro. | Ejecución del Contrato proyecto de Servicios de desarrollo e implantación de una Plataforma de Administración Electrónica y servicios asociados de mantenimiento, alojamiento y actualizaciones. Empresa GETRONICS. |
| **Registro de la documentación oficial de la universidad de Jaén en cumplimiento de la normativa administrativa.** | **RIESGO** | Retrasos en la contratación e implantación | Retrasos en la ejecución del contrato por cuestiones internas de la Universidad de Jaén. Organización interna. Factores que no dependen del SIR@ y que han sido puestos de manifiesto a los diferentes responsables en reiteradas ocasiones. |
| **Registro y Control de la documentación de entrada en las plataformas de notificación oficiales.** | **OPORTUNIDAD** | Implantación de notific@ lo que centralizará la recepción de notificaciones | Impulso de contrato e implantación de notific@ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Registro y Control de la documentación de entrada en las plataformas de notificación oficiales.** | **RIESGO** | Retraso en la implantación de notific@ | impulso en la implantación de notific@ |

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | **PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN** |
| **Subproceso:** | PC12.21 - Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación<br>PC12.22 - Gestión y Control del Depósito<br>PC12.23 - Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación |
| **Servicio/Unidad:** | **SAG - Servicio de Archivo General (SAG)** |
| **Fecha informe:** | Abril 2023 |

| RESULTADO ESPERADO | TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD | DESCRIPCIÓN | ACCIONES |
|---|---|---|---|
| **Resultado esperado1: Gestión eficiente e informatizada de los procesos de archivo** | **OPORTUNIDAD** | O1 Implantación de la gestión de los procesos archivísticos de forma automatizada | Adquisición de un programa de gestión de los procesos de archivo y puesta en marcha del Archivo Electrónico Único |
| **Resultado esperado1: Gestión eficiente e informatizada de los procesos de archivo** | **RIESGO** | Desconocimiento por parte de los SUAs del uso del software | Designar un coordinador por archivo de gestión de los SUAs y formarlo en el uso del software de gestión |
| **Resultado Esperado2:**<br>PC12.21<br>PC12.22 | **OPORTUNIDAD** | 3.- Oportunidad: aplicación del calendario de valoración aprobado por la CAVD (O2) y generar | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Liberación de espacio por eliminación de documentación sin valor** | | actividad para la Comisión Calificadora de la UJA (F2) | 2a.- Acción: solicitud a la CAVD de eliminación de documentos. |
| **Resultado Esperado2:**<br>PC12.21<br>PC12.22<br>**Liberación de espacio por eliminación de documentación sin valor** | **RIESGO** | Eliminación indebida de documentación | Comprobación de todos los expedientes a eliminar |
| **Resultado Esperado3: Mayor conocimiento del archivo a nivel de la comunidad universitaria y de la sociedad** | **OPORTUNIDAD** | 1.- Oportunidad: Posibilidad de ofertar tutoriales, cursos de formación y prácticas en el archivo | 1.- Acción: oferta de tutoriales y cursos on line sobre técnicas de archivo<br>2.- Oferta de actividades de promoción del archivo<br>3.- Oferta de prácticas a los alumnos de estudios afines |

**HISTORIAL DE MODIFICACIONES**

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA |
|---|---|---|
| 1 | 10/05/2018 | Creación del anexo |
| 2 | 08/03/2019 | Actualización Nombre del Servicio de Información |
| 3 | 13/09/2021 | Revisión anexos |
| 4 | 13/10/2022 | Revisión anexos |

| | | |
|---|---|---|
| No computa versión | 27-01-2023 | Corrección Erratas. |
| 5 | 01/10/2023 | Revisión anexos |