

Criterio 1: Liderazgo

Definición

Conocer cómo los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión del Servicio, potencian los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo e implantan todo ello en la organización mediante acciones y comportamientos adecuados, estando implicados personalmente en asegurar que el sistema de gestión del Servicio se implanta y desarrolla

Introducción

Con este criterio trataremos de comprobar si el liderazgo sirve para desarrollar un ambiente que permita la mejora continua. El Comité decidió analizar el liderazgo con el estudio del comportamiento del Jefe del Servicio.

El liderazgo supone un esfuerzo de dirección y de apoyo al personal, potenciando la implicación y la comunicación, con el fin último de que se planteen metas y estrategias viables, realistas y competitivas.

Subcriterio 1. Definición de la estrategia del Servicio

El Servicio, como vimos en el criterio anterior, tiene definidos su misión, visión y valores. Son su carta de presentación y se encuentran recogidos en su página web (Evidencia nº 37).**(PUNTO FUERTE)**. Sin embargo, el Servicio carece de su propio Plan Estratégico en consonancia con el de la Universidad de Jaén. **(PUNTO DÉBIL)**

En la definición de la misión, visión y valores han participado activamente todos los integrantes del Servicio, aportando cada uno su opinión al respecto y realizando sus propuestas. La misión, la visión y los valores aparecen recogidos en la Carta de Servicios del Archivo General (Evidencia nº19), a la que se puede acceder a través de la web. En ésta se incluye también un apartado dedicado al proceso de Evaluación.**(PUNTO FUERTE)**

La Jefe del Servicio se involucra, en temas de calidad participando de forma activa en diferentes cursos de formación, conferencias, sesiones de trabajo, celebrados tanto dentro como fuera de la Universidad (Evidencia nº34). En este sentido podemos señalar los siguientes:

- Introducción al Modelo EFQM de Excelencia.
- La Gestión del cambio en la Dirección de equipos para alcanzar la excelencia universitaria.
- XV Jornadas de Gerencia Universitaria: Modelos de financiación; Evaluación y mejora de la calidad en la gestión de los servicios.
- La Gestión de la Calidad en los Archivos.
- Implantación del modelo EFQM en los Servicios de la UJA(Consultora Deloitte)
- Implantación del Modelo de excelencia EFQM en Servicios Universitarios (Universidad de Valencia).
- Jornada de formación de los Comités Internos de Evaluación de los Servicios.

Estas experiencias suponen una gran ayuda para conocer las herramientas, conceptos y la metodología de la gestión de la calidad.(**PUNTO FUERTE**)

De la encuesta realizada al personal de la Unidad, se deduce que La Jefatura del Servicio sabe cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz y está bien formado para llevar a cabo su labor.(**PUNTO FUERTE**)

Todos los miembros del Servicio se han involucrado en actividades de mejora, y en general con la gestión de la calidad. Se ha creado un Grupo de Calidad del Servicio que está formado por todo su personal (Evidencia nº35), con ello se consigue una visión amplia del mismo. Cada vez que se pretende afrontar algún cambio La Jefatura del Servicio informa a sus integrantes a través del grupo de calidad, con el objetivo de fomentar la participación y aportación de ideas.

En la encuesta de satisfacción del personal que se ha llevado a cabo, el conocimiento por parte del mismo de la misión, visión y valores de la Universidad tiene una puntuación media superior al 3 (Evidencia nº 36).

Subcriterio2. Actividades de mejora de la calidad

Desde que se formó el grupo de calidad, el personal del Servicio puede realizar cualquier tipo de propuestas de mejora, que son analizadas por sus miembros y si son valoradas positivamente se llevan a la práctica (Evidencias nº 25, 40,41).

En la página web del Servicio se dispone de un enlace a la Carta de Servicios donde se indica el procedimiento a seguir por nuestros clientes (Evidencia nº37); tanto internos como externos, para hacernos llegar cualquier iniciativa o sugerencia.(**PUNTO FUERTE**)

La Jefatura del Servicio es accesible, tanto para el personal del mismo como para los clientes, a cualquier tipo de consulta que se le plantee y especialmente a todas aquellas cuestiones que puedan afectar a la mejora de la calidad (Evidencias nº 22, 42).(**PUNTO FUERTE**).

Se definen prioridades de trabajo explicándose entre los miembros a los que afecta en ese momento la actividad que se vaya a llevar a cabo. Aquellas actividades que se consideran de trascendencia se planifican, se programan y se priorizan, teniendo en cuenta las sugerencias que puedan aportar los miembros de la Unidad (Evidencia nº38).

Tenemos que tener en cuenta que nos encontramos en una fase inicial de implantación de un sistema de gestión por procesos. Tenemos diseñado el mapa de procesos pero nos encontramos en la fase de elaboración de fichas, procedimientos y documentos de algunos de ellos (Evidencia nº39).

Subcriterio 3. Reconocimiento de los esfuerzos del personal para la mejora

No existe a nivel institucional, un sistema de reconocimiento y recompensa, La Jefatura del Servicio se encuentra muy limitada y apenas dispone de margen de maniobra al respecto.(**PUNTO DÉBIL**).

Aun así, los miembros del Servicio están motivados; prueba de ello es que todos sus componentes han estado dispuestos a formar parte del Grupo de calidad y del Comité de Autoevaluación interna del Servicio (Evidencias nº 25, 35, 40, 41, 43).

La Jefatura permite y anima a participar a todos los miembros del mismo en acciones de mejora, (**PUNTO FUERTE**) aunque considera que se debe mejorar el desarrollo de actividades formativas de todos los miembros del Servicio. (**PUNTO DÉBIL**).

Subcriterio 4. Comunicación con diversos grupos de interés

Desde la creación del Archivo, ha sido habitual la realización de cursos periódicos y charlas individualizadas con clientes internos. Se han creado documentos de planificación, normativas específicas del Servicio, mapas de proceso, etc. A estos documentos se les ha dado publicidad y se han explicado en los cursos de formación impartidos.(**PUNTO FUERTE**)

Consideramos que es necesario dar formación a los negociados de nueva incorporación, pero últimamente ello no ha sido posible, a pesar de nuestra insistencia. (**PUNTO DÉBIL**)

La Jefatura del Servicio y el resto del personal del mismo mantiene relaciones continuas con los clientes internos dando respuesta a todas aquellas cuestiones que se plantean en relación la gestión de la documentación, transferencias, consulta de documentos etc. En ocasiones se programan actuaciones de coordinación con algunos clientes internos (Evidencias nº 19, 21,22, 37, 42, 44, 45).

En la encuesta de satisfacción del personal se valoran como muy buenas las relaciones de los supervisores con el resto de Servicios de la Institución (Evidencia nº 36).

Así mismo, el Servicio de Archivo General tiene relaciones fluidas con otros Archivos o instituciones relacionadas con la gestión de la documentación tanto a nivel provincial, como a nivel autonómico o nacional, para intercambiar experiencias y acciones de mejora, a través de su participación en grupos de trabajo (Evidencias nº27-31). Estas relaciones van encaminadas a conseguir la colaboración, el intercambio de conocimientos y la mejora de los procesos.