

Criterio 9: Resultados clave

Definición.

Con este criterio trataremos de conocer qué logros está alcanzando el Servicio en relación al rendimiento planificado.

Introducción.

Procuraremos dar a conocer qué logros está alcanzando el Servicio en relación a los objetivos planificados y a la respuesta que reciben las necesidades y expectativas formuladas, analizando para ello las mediciones de la efectividad y eficiencia en prestación de servicios en la entrega de productos y en el logro de objetivos y metas.

Subcriterio 1. Resultados en los principales servicios prestados

La gestión del Servicio de Archivo General desde su creación se ha venido realizando teniendo en cuenta el mapa de procesos, previamente elaborado, y considerando la eficacia, la eficiencia y la satisfacción de nuestros clientes o usuarios, **(PUNTO FUERTE)**. Sin embargo, tal y como se apuntó en el criterio 5, consideramos que para la cristalización de los procesos de mejora se hace conveniente pasar toda la información de cada uno de los procesos a una ficha para una mayor visibilidad de los usuarios internos y externos y del personal del Servicio. **(PUNTO DÉBIL)**.

Los resultados en los principales servicios prestados se pueden apreciar a través del análisis efectuado sobre las respuestas de la encuesta de satisfacción realizadas tanto al personal del Servicio como a la llevada a cabo entre los clientes o usuarios del mismo (Evidencias nº 36,75), como se ha podido ver a través de los criterios 6 y 7. Por otra parte disponemos de datos estadísticos obtenidos por el Servicio de Archivo General, que desde su creación, realiza un seguimiento y control periódico de aquellos procesos y procedimientos que ya tiene puestos en marcha por medio de la recogida de datos relacionados con las actividades de cada uno de los procesos (Evidencias nº 19, 37,48-51,78)..

Subcriterio2. Resultados de los procesos de soporte

Como ya indicamos en el criterio 5, de todos los procesos de soporte que aparecen recogidos en el Mapa, podemos destacar la puesta en marcha de la encuesta inicial **(PUNTO FUERTE)** a las unidades productoras de documentos (Evidencia nº 47). Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

- 1- Conocimiento de la institución con precisión, cual es su misión, evolución y organización.
- 2- Qué documentación poseía, qué cantidad de información había, dónde se encontraba y quien la producía.
- 3- Establecimiento del volumen documental existente y hacer un estudio estimativo de los incrementos periódicos de documentación, lo que nos ha permitido

conocer las necesidades de espacio en el depósito del Archivo General y establecer una previsión de crecimiento del fondo a corto, medio y largo plazo¹.

Para ello además de los datos proporcionados por la encuesta, se ha calculado el volumen anual de crecimiento estimado de documentación transferida en años anteriores.

- 4- Creación de un Sistema Archivístico para la Universidad de Jaén.
- 5- Censo y organización de toda la documentación existente.
- 6- Diseño de los circuitos por los cuales se mueve la documentación que genera la Universidad.
- 7- Planificación de las transferencias de fondos al Archivo General de forma regular y ordenada.
- 8- Disposición de unidades de instalación adecuadas para guardar, preservar y conservar la documentación
- 9- Valoración y propuesta de las necesidades adecuadas donde acoger la documentación. En este apartado se han conseguido unos resultados bastante satisfactorios, pues el Servicio dispone de unas instalaciones que cuentan con los elementos esenciales que se proponen en las Recomendaciones de carácter general que en su día propuso el Ministerio de Cultura a través de la Dirección General de Bellas Artes y Archivos y la Dirección de los Archivos Estatales. Entre ellas podemos destacar: los depósitos, locales de clasificación, sala de consulta, sala de desinsectación y sala de eliminación; características arquitectónicas adecuadas, inexistencia de barreras arquitectónicas que impidan el acceso a los discapacitados, mobiliario adecuado y medidas ambientales y de seguridad para la correcta conservación de los documentos.**(PUNTO FUERTE)**.

Para la consecución de estos resultados hemos contado con los procesos de soporte que se han ido incorporando al Servicio de Archivo desde su reciente creación (recursos humanos, recursos materiales y recursos de información (Evidencias nº 11, 21,22,37,42,44,67), si bien éstos son aún insuficientes **(PUNTO DÉBIL)**.

Parte de los recursos materiales adquiridos por el Archivo, como es el caso de las unidades de instalación (Cajas y subcarpetas) se destinan al suministro de los archivos de gestión. El resultado conseguido con este procedimiento ha sido el de racionalizar el gasto de unidades de instalación y el que éstas cumplan los requisitos adecuados para la preservación y conservación de los documentos desde el mismo momento en que se generan.**(PUNTO FUERTE)**.

En la actualidad no disponemos de datos de los resultados de nuestro servicio con respecto a los de otros servicios, universidades u organismos.

Subcriterio 3. Difusión y uso de los resultados

La difusión de los resultados del Servicio es uno de los aspectos que hemos considerado más importantes. Sin embargo hasta ahora su difusión ha tenido por una parte, un

¹ Con los datos obtenidos y teniendo en cuenta las instalaciones disponibles se elaboró un informe en el que se indicaba que el depósito del Archivo General dispone de espacio hasta el año 2015. Sin embargo hay que tener en cuenta que las Recomendaciones Técnicas de la Dirección de Archivos estatales indican que para la edificación de archivos las previsiones de crecimiento se deben de realizar para un plazo aproximado de 50 años.

carácter interno, tanto a la Secretaría General como a la Gerencia a través de informes sobre necesidades de recursos humanos e instalación y equipamiento y por otra, externo, mediante el Sistema Andaluz de Archivos y también a través de la CAU (Evidencias nº 66,67,77,96-98).

A partir de este año, y gracias al apoyo institucional, su difusión se llevará a cabo por medio de la Memoria Académica de la UJA.

Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos

La corta andadura del Archivo General como Servicio independiente (Evidencias nº 7, 8), y la escasa dotación de personal que ha tenido no ha permitido implantar un sistema de evaluación para someter a revisión periódica y sistemática los procesos y los procedimientos que se llevan a cabo en nuestro trabajo diario.(**PUNTO DÉBIL**)

No obstante está previsto, que a través de la elaboración de indicadores y diagramas de flujos de todos los procesos pendientes, establecer un protocolo de evaluación que en el primer caso tendrá un carácter anual y para el caso de los procesos vendrá determinada por las necesidades del Servicio.