



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## PC12.2

### GESTIÓN DOCUMENTAL. GESTIÓN INTEGRADA DEL ARCHIVO Y ACCESO DE LA DOCUMENTACIÓN

#### SERVICIO DE ARCHIVO GENERAL

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y  
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

*Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Alejandro Castillo López</b>
<b>Cargo: Jefe de Servicio/Unidad</b>	<b>Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones</b>
<b>Fecha: 24/04/2015</b>	<b>Fecha: 24/04/2015</b>

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales

## 1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC12	I.[PC 12.21]-07	Porcentaje de reuniones técnicas mantenidas con los Servicios y Unidades Administrativas con respecto a la planificación anual.	SAG				100	100	100%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.21]-08	Número total de Servicios y Unidades Administrativas que codifican siguiendo el Cuadro de clasificación de documentos.	SAG				8	10	NP	No Procede
PC12	I.[PC 12.21]-09	Número total de unidades de instalación recibidas anualmente.	SAG			676	781	587	NP	No Procede
PC12	I.[PC 12.21]-10	Porcentaje de transferencias de documentación al Archivo General con ausencia de incidencias.	SAG			100	100	100	>=95%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.21]-11	Porcentaje de estudios de valoración realizados con respecto a la planificación establecida.	SAG	1.0	1.0	100	100	100	100%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.21]-12	Número de documentos gestionados por el archivo cada año.	SAG			540800	624.800	469600	NP	No Procede
PC12	I.[PC 12.21]-13	Porcentaje de unidades de instalación revisadas.	SAG					100	>=90%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.21]-14	Porcentaje de transferencias puestas a disposición de la unidad remitente para su consulta en archivo en un plazo máximo de 10 días desde su fecha de recepción.	SAG					100	>=90%	Cumplido



Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC12	I.[PC 12.22]-15	Porcentaje de metros lineales ocupados en el depósito de documentos del Archivo General..	SAG	1731.0	1821.0	67.20	70,88	73,59	NP	No Procede
PC12	I.[PC 12.22]-16	Incremento anual de ocupación de los depósitos de archivo.	SAG			5.54	5,48	3,83	NP	No Procede
PC12	I.[PC 12.22]-17	Porcentaje de mediciones termohigrométricas realizadas en los días laborables del año natural.	SAG	239.0	234.0	110.19	100	100	100%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.22]-18	Porcentaje de mediciones termohigrométricas que generan una actuación siguiendo el protocolo.	SAG			38.66	29,41	34,51	NP	No Procede
PC12	I.[PC 12.23]-19	Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio.	SAG			100	99,75	100	>=90%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.23]-20	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.	SAG			100	100	100	>=90%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.23]-21	Porcentaje de incidencias sobre el estado de las peticiones comunicadas al usuario en el plazo de un día desde su detección.	SAG			95.16	100	100	>=90%	Cumplido



## 2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de la Encuesta post-servicio gestionada directamente por el SPE

Código de encuesta	Unidad	Indicador Participación %	Valor Global	Valor mejora
<a href="#">EP-57-PC12</a>	Servicio de Archivo General	70%	4,46	4,36

Pulse sobre el código de la encuesta para acceder al informe detallado

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales.

## 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SAG	PC12	-	-	-	-	-	-	4

## 5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

Unidad	Año
	2014
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

## 6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

Unidad	Año
	2014
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	



## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

*Informe resultados Encuesta clima laboral:*

[INF-2013-CL-SAG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2014/tendencias.:

La tendencia ha sido el cumplimiento al 100% de todos los indicadores de calidad para este período, sobrepasando incluso, su consecución en el caso del indicador I.[PC 12.21]-13.

En el caso de los indicadores de actividad evidencian anualmente la carga de trabajo que asume el SAG

### B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:

Las encuestas postservicio muestran un nivel de participación del 70%, lo que permite extraer resultados. Es muy elevado el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio. Las sugerencias u observaciones se refieren a la mejora del formulario de solicitud de documentos, un aspecto técnico en el que actualmente se está trabajando.

### C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)

Con respecto a las mejoras implantadas en el servicio, suponen un avance para la gestión interna de nuestras actividades.

## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

<b>Unidad</b>	Servicio de Archivo General	<b>Año</b>	2014
<b>Proceso/s</b>	PC12.2 Gestión integrada del archivo y acceso de la documentación		
<b>Descripción de la mejora</b>	Revisión de las Bases de Datos del AGUJA		
<b>Causa para su implantación</b>	En la actualidad no se pueden obtener datos: diferenciados por sexo, de consulta de material bibliográfico, de adecuación de documentos, de incidencias sobre el estado de peticiones, de clasificación, etc.		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Adecuación de las bases de datos Access de gestión interna a las nuevas exigencias de calidad, para el suministro de datos e		

	información estadística.
Recursos utilizados	Recursos propios, con el asesoramiento y soporte del Servicio de Informática
Autorización, en su caso	Gerencia
Responsables de implantación	SAG
Estado actual de implantación	Implantado
Resultados obtenidos	Una o varias bases de datos Access con mayores utilidades y relaciones entre ellas.

Unidad	Servicio de Archivo General	Año	2014
Proceso/s	PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación		
Descripción de la mejora	Implantación del cuadro de clasificación de documentos en el SAG		
Causa para su implantación	Necesidad de normalizar el archivo de gestión del SAG		
Objetivos de la mejora	Aumentar la eficacia y la eficiencia de la gestión administrativa cotidiana		
Recursos utilizados	Recursos propios		
Autorización, en su caso	Gerencia		
Responsables de implantación	SAG		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Documentación administrativa activa identificada y clasificada		

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Servicio de Archivo General	Año	2014
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Grupo de calidad AGUJA		5	

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad	Servicio de Archivo General	Año	2015
Proceso/s	Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación (PC.12.21)		
Descripción de la mejora	Puesta en marcha del Cuadro de clasificación de documentos en el área de Gestión Académica		
Causa para su implantación	Prueba piloto para la puesta en marcha de la gestión electrónica de los expedientes derivados de la gestión académica		
Objetivos de la mejora	Intervenir en la identificación y clasificación de la documentación con fines administrativos y archivísticos		
Recursos previstos	Recursos propios del SAG en colaboración con los servicios de Informática y de Gestión Académica		
Responsables de implantación	Jefes de servicios correspondientes		

<b>Previsión de Resultados</b>	Puesta en marcha de la gestión electrónica de los expedientes derivados de la gestión académica
<b>Grado de prioridad</b>	Alta/Media/Baja (según proceda)

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

<b>Proceso</b>		<b>Año</b>	2015
<b>Unidad, si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>			
<b>Descripción</b>			
<b>Objetivo de la propuesta</b>			

## 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015\*

<b>Unidad</b>	SAG
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
<b>Proceso/s</b>	PC 12.21
<b>Descripción</b>	Modificar el enunciado del I.[PC 12.21]-08 Número total de Servicios y Unidades Administrativas que codifican siguiendo el Cuadro de clasificación de documentos por Porcentaje de transferencias codificadas siguiendo el Cuadro de clasificación. Formulación: N° de transferencias codificadas/N° total de transferencias*100
<b>Justificación/Objetivo</b>	Se convierte en porcentaje y se define mejor el objetivo del indicador

## 14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

Cumplimentado el informe de seguimiento de los procesos. Estamos muy satisfechos de cómo ha ido la evolución del proceso de SGD y valoramos en gran medida la colaboración que nos han prestado las unidades tramitadoras de documentos así como el eficaz asesoramiento facilitado por el Servicio de Calidad.