



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

## PC 12.2 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: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo: Jefe de Servicio/Unidad</b>	<b>Cargo: Gerente</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</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 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
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	100%	100%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.21]-08	Porcentaje de transferencias codificadas siguiendo el Cuadro de clasificación.	SAG				8	10	81,25	100%	NP	
PC12	I.[PC 12.21]-09	Número total de unidades de instalación recibidas anualmente.	SAG			676	781	587	391	1172	NP	
PC12	I.[PC 12.21]-10	Porcentaje de transferencias de documentación al Archivo General con ausencia de incidencias.	SAG			100	100	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	100%	100%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.21]-12	Número de documentos gestionados por el archivo cada año.	SAG			540800	624.800	469600	312800	937600	NP	
PC12	I.[PC 12.21]-13	Porcentaje de unidades de instalación revisadas.	SAG					100	100	100%	>=90%	Cumplido



Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
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	100	100%	>=90%	Cumplido
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	75,55	80,15%	NP	
PC12	I.[PC 12.22]-16	Incremento anual de ocupación de los depósitos de archivo.	SAG			5.54	5,48	3,83	2,65	6,03%	NP	
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	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	43,5	29,85%	NP	
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	100	100%	>=90%	Cumplido

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
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	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	100	100%	>=90%	Cumplido

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

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

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
<a href="#">EP-57-PC12</a>	Servicio de Archivo General	70%	4,46	4,36	60%	4,51	4,39	59,38%	4,,50	4,48

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

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

## 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 Felicidades
SAG	PC12	-	-	-	-	-	-	1

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

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

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2015-CL-SAG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A la vista de los resultados obtenidos con un grado de consecución muy alto, se constata que el personal del Servicio de Archivo General tiene un compromiso muy firme con la calidad, por ello se esfuerza en cumplir los objetivos, compromisos e indicadores con la mayor eficacia y eficiencia posibles.

### A. Indicadores 2016/tendencias.:

I.[PC12.21]-13: Indicador que mide una actividad subsidiaria del Archivo General, la revisión, que se realiza cuando no se prestan servicios al usuario. Este año han descendido el nº de consultas realizadas y otro efectivo más durante un trimestre, dedicado a esta labor. El año pasado se introdujo la planificación semestral con el fin de precisar más el objetivo a conseguir.

En este ejercicio se ha producido un gran incremento en las transferencias de unidades de instalación debido a que el Servicio de Gestión Académica ha transferido toda la documentación atrasada correspondiente a los planes de estudios ya extinguidos (I.[PC12.21]-09-10-12 e I.[PC12.22]-15-16)

I.[PC12.22]-18: actualmente las condiciones de temperatura y humedad se controlan mediante un dispositivo deshumidificador, sin embargo, se siguen produciendo un alto porcentaje de actuaciones, casi un 30%. El control de estas condiciones no depende de las actuaciones ni los recursos de los que dispone el SAG.

I.[PC12.21]-11 Ante la puesta en marcha de la administración electrónica se ha elaborado como estudio de valoración, el manual necesario para su implantación: *Política de Gestión de Documentos Electrónicos de la Universidad de Jaén*.

Se da un cumplimiento del 100% en algunos de los indicadores I.[PC12.21]-07, -08: -10 y -14, I.[PC12.22]-17, y I.[PC12.23]-19, -20 y -21, porque está fuertemente arraigada la voluntad de prestar un servicio rápido y de calidad.

### B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:

No se han recibido quejas, ni sugerencias.

El SAG dispone de una encuesta que se envía a los usuarios tras prestarles el servicio (encuesta postservicio).

Se han mandado 64 y han respondido 38, el porcentaje se mantiene prácticamente igual, en el 59,37%. De estas encuestas, la satisfacción con el servicio prestado es la siguiente:

Muy satisfecho: 50%

Bastante satisfecho: 50%

Algo satisfecho: 0

Insatisfecho: 0



Los mayores usuarios del SAG son el Servicio de Asuntos Económicos y el Servicio de Gestión Académica, y es su personal el que, mayoritariamente, cumplimenta las encuestas, por ello, en el ciclo 2016, además de esta encuesta, se ha decidido poner en marcha grupos focales.

### **B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.**

Puesta en marcha grupos focales a través de una reunión al final de año con los coordinadores de archivo de cada uno de los servicios con el fin de recabar información sobre sus necesidades, opiniones y posibles mejoras a implantar en la prestación de los servicios.  
Establecidos como canales para recoger la satisfacción por el servicio prestado el correo electrónico a disposición de cualquier usuario real o potencial.

### **B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.**

Nuestro índice de satisfacción es del 100%, por lo que se han cumplido todos los objetivos.

### **C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).**

Es muy positiva la inclusión en el Plan estratégico de la Universidad de Jaén 2014-2020 de dos líneas estratégicas relacionadas con el impulso de la gestión documental de manera corporativa.





## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.

<b>Código:</b>	88-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión interna
<b>Proceso:</b>	PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General		
<b>Descripción:</b>	Realización de un informe archivístico de las series documentales que ingresan en el Archivo General mediante transferencia.		
<b>Causa:</b>	Hacer un análisis técnico para dar un tratamiento más acertado a la documentación		
<b>Objetivo:</b>	Identificar, en un primer momento, la documentación que puede poseer valor histórico e invertir los recursos mínimos en documentación susceptible de ser eliminada		
<b>Recursos:</b>	Los propios del SAG		
<b>Responsable:</b>	Jefe de Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Informes archivísticos con las actuaciones recomendadas, tanto para unidades productoras, como para el personal del SAG, sobre la documentación ingresada anualmente mediante transferencia.		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-16	<b>Finalización:</b> En curso
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<i>Mejor conocimiento de la documentación ingresada, así como de sus condiciones físicas de cara a proporcionarle un tratamiento más adecuado</i>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<i>Informes archivados en carabeB119 Transferencias / 2016 / u006</i>		

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Grupo de calidad	5	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

<b>Proceso</b>	PC 12.21 Gestión del tratamiento archivístico de la documentación	<b>Año</b>	2017
<b>Unidad, si procede</b>	SAG - SGA		
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Continuar compartiendo entre ambos servicios las bases de datos descriptivas de las que dispone el SGA correspondientes a los		

	expedientes académicos de estudiante.
<b>Denominación</b>	Acceso a <i>Unisoft</i>
<b>Descripción</b>	Acceder y mantener actualizada la información de la base de datos <i>Unisoft</i> referida a los datos de archivo y transferencia.
<b>Objetivo de la propuesta</b>	Optimización de recursos

<b>Proceso</b>	PC 12.21 Gestión del tratamiento archivístico de la documentación	<b>Año</b>	2017
<b>Unidad, si procede</b>	SAG - SI		
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Comenzar a desarrollar las herramientas necesarias para la puesta en marcha del proyecto de gestión documental corporativa contemplado en la acción específica del objetivo C64 del Plan estratégico 2014-2020		
<b>Denominación</b>	Gestión automatizada de los procesos de gestión documental		
<b>Descripción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de softwares en el mercado o aplicaciones utilizadas por otros archivos</li> <li>- Definición de nuestras necesidades</li> <li>- Envío del pliego de necesidades a las empresas comercializadoras</li> <li>- Reuniones y/o demostraciones de su funcionamiento por parte de las empresas comercializadoras, con el asesoramiento del Servicio de Informática</li> </ul>		
<b>Objetivo de la propuesta</b>	Afrontar el proyecto de gestión documental corporativa contemplado en la acción específica del objetivo C64 del Plan estratégico 2014-2020		

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

<b>Proceso</b>	PC 12.21 Gestión del tratamiento archivístico de la documentación	<b>Año</b>	2017
<b>Unidad, si procede</b>	Servicio de Archivo General		
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Apoyo a los procesos de gestión del Servicio		
<b>Denominación</b>	Constitución Comisión calificadora de Documentos Administrativos para la valoración de la documentación		
<b>Descripción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunión de constitución de la Comisión</li> <li>- Elaboración del reglamento de funcionamiento</li> </ul>		
<b>Objetivo de la propuesta</b>	Definir el valor de los documentos para conocer las series documentales que se pueden eliminar		

<b>Proceso</b>	PC 12.21 Gestión del tratamiento archivístico de la documentación	<b>Año</b>	2017
<b>Unidad, si procede</b>	Servicio de Archivo General		
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Apoyo a los procesos de gestión de la Universidad de Jaén		
<b>Denominación</b>	Puesta en marcha de un proyecto de gestión documental corporativa		
<b>Descripción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redacción del plan de trabajo</li> <li>- Constitución un grupo de trabajo formado por la Secretaría General, el Servicio de Informática, el Servicio de Información, etc.</li> <li>- Presentación de borradores</li> </ul>		

	- Presentación del borrador definitivo para su aprobación por el órgano competente
<b>Objetivo de la propuesta</b>	Gestionar la documentación producida por la UJA siguiendo un único sistema y de una forma racional, eficiente y normalizada

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

### 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017\*

<b>Unidad</b>	Servicio de Archivo General
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Formatos/Registros/Flujogramas
<b>Proceso/s</b>	PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación
<b>Descripción</b>	Incluir los informes archivísticos en el procedimiento de transferencia de documentación al Archivo General
<b>Justificación/Objetivo</b>	Incorporar la mejora 88-2016 al procedimiento de transferencia de documentación al Archivo General

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

\*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

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

Se mantiene el compromiso con la calidad del personal adscrito al Servicio de Archivo General y se abren nuevas perspectivas con la inclusión explícita de objetivos archivísticos en la revisión del Plan estratégico de la UJA 2014-2020, que, junto con la aprobación de las nuevas leyes de procedimiento administrativo pueden suponer para el Archivo General una oportunidad de configurarse como órgano central en gestión documental y soporte ineludible de la gestión administrativa.