



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

## PC 12.2 GESTIÓN DOCUMENTAL 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:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Cargo:</b> Gerente
<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 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC12	I.[PC 12.21]-07	Porcentaje de reuniones técnicas mantenidas con los Servicios y Unidades Administrativas con respecto a la planificación anual.	Semestral	SAG		100	100	100	100%	100%	100%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.21]-08	Porcentaje de transferencias codificadas siguiendo el Cuadro de clasificación.	Semestral	SAG		8	10	81,25	100%	100%	NP	
PC12	I.[PC 12.21]-09	Número total de unidades de instalación recibidas anualmente.	Semestral	SAG	676	781	587	391	1172	533	NP	
PC12	I.[PC 12.21]-10	Porcentaje de transferencias de documentación al Archivo General con ausencia de incidencias.	Trimestral	SAG	100	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.	Semestral	SAG	100	100	100	100	100%	100%	100%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.21]-12	Número de documentos gestionados por el archivo cada año.	Anual	SAG	540800	624.800	469600	312800	937600	426.400	NP	
PC12	I.[PC 12.21]-13	Porcentaje de unidades de instalación revisadas.	Trimestral	SAG			100	100	100%	100%	>=90%	Cumplido

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	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.	Semestral	SAG			100	100	100%	100%	>=90%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.22]-15	Porcentaje de metros lineales ocupados en el depósito de documentos del Archivo General..	Semestral	SAG	67.20	70,88	73,59	75,55	80,15%	82,78%	NP	
PC12	I.[PC 12.22]-16	Incremento anual de ocupación de los depósitos de archivo.	Anual	SAG	5.54	5,48	3,83	2,65	6,03%	3,34%	NP	
PC12	I.[PC 12.22]-17	Porcentaje de mediciones termohigrométricas realizadas en los días laborables del año natural.	Continua	SAG	110.19	100	100	100	100%	100%	100%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.22]-18	Porcentaje de mediciones termohigrométricas que generan una actuación siguiendo el protocolo.	Continua	SAG	38.66	29,41	34,51	43,5	29,85%	37,29%	NP	

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC12	I.[PC 12.23]-19	Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio.	Trimestral	SAG	100	99,75	100	100	100%	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.	Trimestral	SAG	100	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.	Trimestral	SAG	95.16	100	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			2017		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	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	55,95%	4,53	4,48

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	-	-	-	-	-	-	5

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

El Servicio de Archivo General no ha registrado en este ciclo no conformidades internas.

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

El Servicio de Archivo General no ha registrado en este ciclo no conformidades de auditorías

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

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-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 2017/tendencias.:



Los indicadores del PC12.2 se pueden dividir en 3 grupos:

1. Procedimentales: aquéllos que se llevan a cabo con el fin de regular un proceso, son tareas que se realizan desde el Servicio de Archivo General con el fin de generar un resultado normalizado, como I.[PC 12.23]-07 y I.[PC 12.23]-10. Su tendencia es al cumplimiento del 100%.
2. Volumen de trabajo: establecidos con el fin de que se visualice nuestro trabajo. Son: I.[PC 12.23]-09, I.[PC 12.23]-12, I.[PC 12.23]-15, I.[PC 12.23]-16, I.[PC 12.23]-17 y I.[PC 12.23]-18
3. Indicadores de eficiencia: miden el grado de cumplimiento con los objetivos marcados. Son: I.[PC 12.23]-08, I.[PC 12.23]-11, I.[PC 12.23]-13, I.[PC 12.23]-14, I.[PC 12.23]-19, I.[PC 12.23]-20 y I.[PC 12.23]-21. Su tendencia al cumplimiento es del 100%, a pesar de los plazos están ajustados al tiempo al máximo.

### **B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/tendencias.:**

Encuestas post-servicio: Con respecto a 2016 se ha reducido la participación en 3 puntos. Se mantiene en torno al 50%, al realizarse a un nº reducido de usuarios. Se obtienen niveles de satisfacción positivos, ninguna respuesta negativa. Estos resultados se encuentran alineados directamente con los indicadores: I.[PC 12.23]-19 y I.[PC 12.23]-21

Quejas y sugerencias, no se han recibido.

Felicitaciones: en el presente ciclo, se han producido felicitaciones por la coordinación de un grupo de trabajo interuniversitario de la sectorial de archivos universitarios de la CRUE.

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

Las encuestas post-servicio se envían a los usuarios que acceden a la documentación depositada en el Archivo General, mediante un correo electrónico.

Se valorará para próximos ciclos, enviar encuestas a usuarios externos y la prestación de otros servicios como la transferencia de documentación.

#### **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.**

Los usuarios solicitantes de acceso a la documentación son internos, por lo que acostumbran a ser siempre los mismos. En este ciclo, se registraron 576 peticiones procedentes de 7 servicios. Entre ellos, los principales peticionarios son Gestión Académica y Asuntos Económicos. Esto explica que el nivel de participación se mantenga en torno al 50-60%.

El nivel de satisfacción global con el servicio prestado es total, porque no hay encuestas que presenten ningún tipo de insatisfacción. Se cumple el objetivo de acuerdo con las pautas establecidas por el proyecto EFQM.

Se estuvo valorando la posibilidad de establecer un grupo focal, pero se ha descartado, por el momento, debido a la especificidad del servicio prestado y los usuarios concretos a los que se dirige éste. Podría ser más ilustrativo ampliar los destinatarios de las encuestas a los usuarios a los que realizan consultas externas y transferencias de documentación, de forma paulatina.



### C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2017: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

Las mejoras consignadas se refieren a software para la gestión de los procesos del Archivo General. Sin embargo, este tema se ha visto mediatizado por la Gerencia, que ha encargado una consultoría a la empresa OCU para la adaptación a la Ley 39 y 40/2015, que se traducirá en la definición de las herramientas necesarias para la implantación de la administración-e. Entre estas herramientas se encuentra el software de gestión documental y archivo. Por lo que las decisiones sobre aplicaciones de gestión documental y archivo dependen de los informes y requerimientos que nos presente la citada empresa. A nivel del Servicio de Archivo General se considera muy positivo participar en el grupo de trabajo para el impulso de esta cuestión.

En el desarrollo de herramientas para la administración-e, ha venido trabajando el Servicio desde hace varios años con la definición de la Política de gestión de documentos-e, la creación de un Esquema de metadatos y el establecimiento del Cuadro de Clasificación. Se está avanzando, así mismo, en la valoración documental con la creación y puesta en marcha de la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos, recogido en el Plan Estratégico de la Universidad.

## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

<b>Código:</b>	87-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos.
<b>Proceso:</b>	PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General		
<b>Descripción:</b>	Acceder y mantener actualizada la información de la base de datos Unisoft referida a los datos de archivo y transferencia.		
<b>Causa:</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 Unisoft		
<b>Objetivo:</b>	Optimización de recursos		
<b>Recursos:</b>	Base de datos desarrollada por el SGA para la gestión de expedientes		
<b>Responsable:</b>	Base de datos desarrollada por Antonio Martínez Jurado del SGA. Trabajo de coordinación de los datos: Nicolás Pancorbo (Responsable de Gestión del AGUJA)		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mayor información, agilidad, eficacia en las transferencias		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2016	<b>Finalización:</b> 2017
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Desarrollo de las transferencias desde el SGA con mayor agilidad, eficacia e información		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Impresos de transferencia		
<b>Código:</b>	88-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos
<b>Proceso:</b>	PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General		





<b>Descripción de la mejora:</b>	Identificación de softwares en el mercado o aplicaciones utilizadas por otros archivos - Definición de nuestras necesidades - Envío del pliego de necesidades a las empresas comercializadoras - Reuniones y/o demostraciones de su funcionamiento por parte de las empresas con el asesoramiento del Servicio de Informática
<b>Causa para su implantación:</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>Objetivo de la mejora</b>	Afrontar el proyecto de gestión documental corporativa contemplado en la acción específica del objetivo C64 del Plan estratégico 2014-2020
<b>Recursos previstos:</b>	Peticion de información a las empresas de software
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de Servicio del AGUJA en colaboración con la Jefa de Sección
<b>Previsión de resultados:</b>	Gestión automatizada de los procesos de gestión documental
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b> 2017 <b>Finalización::</b> En curso
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se han mantenido contactos con dos empresas, Baratz y 4tic. Con Baratz nos hemos reunido en dos ocasiones, incluso con el Gerente, que les emplazó hasta conocer el informe de la Consultoría sobre administración electrónica encargado a la empresa OCU.
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Gerente, actas de reuniones con OCU, correos electrónicos con las empresas de software.

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	Año	2017
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Grupo de calidad del AG	5	

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

Unidad	SAG	Año	2018
<b>Proceso/s</b>	PC12.21		
<b>Descripción de la mejora</b>	Organización del Fondo Fotográfico de la UJA		
<b>Causa para su implantación</b>	Organizar el fondo fotográfico transferido al SAG		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Instalar, describir y difundir la historia de la UJA a través de la fotografía		
<b>Recursos previstos</b>	SAG		
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del Servicio, Responsable de Gestión, TARCH		
<b>Previsión de Resultados</b>	Catálogo de Fondo Fotográfico de la UJA		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		



## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2018.

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

Proceso	PC12.22	Año	2018
Unidad, si procede	SAG		
Naturaleza de la propuesta	Acondicionar los depósitos, mediante obras y adquisición de los equipos de climatización necesarios.		
Denominación	Estudio para llevar a cabo el acondicionamiento de los depósitos		
Descripción	Informar sobre la necesidad de acondicionar los depósitos, mediante obras y adquisición de los equipos de climatización necesarios.		
Objetivo de la propuesta	Conservación adecuada de la documentación		

Proceso	PC12.21	Año	2018
Unidad, si procede	SAG		
Naturaleza de la propuesta	Desarrollar los instrumentos necesarios para abordar la administración-e		
Denominación	Desarrollo de las herramientas de archivo necesarias		
Descripción	Revisión de la política de gestión de documentos-e y documentación derivada y propuesta de aprobación por el órgano competente		
Objetivo de la propuesta	Abordar la administración-e		

Proceso	PC12.21	Año	2018
Unidad, si procede	SAG		
Naturaleza de la propuesta	Formación en gestión documental		
Denominación	Planificación de la formación en gestión documental a impartir		
Descripción	Planificar el contenido y organización de los cursos de gestión documental		
Objetivo de la propuesta	Formación del personal administrativo en gestión documental y administración-e		

Proceso	PC12.23	Año	2018
Unidad, si procede	SAG		
Naturaleza de la propuesta	Difusión del Archivo General		
Denominación	Campaña de promoción del Archivo General mediante una actividad <i>gamificada</i> para el Día de los Archivos (9 de junio).		
Descripción	Realización de un juego histórico-cultural para la resolución de una serie de cuestiones relacionadas con el Archivo General.		
Objetivo de la propuesta	Dar visibilidad y promocionar el Archivo General		

Proceso	PC12.21	Año	2018
Unidad, si procede	SAG		
Naturaleza de la propuesta	Valoración de la documentación		
Denominación	Presentación de dos propuestas de valoración a la Comisión Calificadora de documentos de la UJA		

<b>Descripción</b>	Presentar para su aprobación a la Comisión Calificadora de documentos de dos propuestas de valoración
<b>Objetivo de la propuesta</b>	Eliminación y conservación de la documentación

### 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2018\*

<b>Unidad</b>	
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
<b>Proceso/s</b>	
<b>Descripción</b>	
<b>Justificación/Objetivo</b>	

(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 oportunidades con la aprobación de las nuevas leyes de procedimiento administrativo, que pueden suponer para el Archivo General una oportunidad de configurarse como órgano central en gestión documental y administración electrónica.