



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Archivo General

PC12 - Gestión de la documentación

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC12 - Gestión de la documentación

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- Gestión Integrada del Archivo y acceso de la Documentación (PC12.2)
- Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación (PC.12.21)
- Gestión y Control del Depósito (PC.12.22)
- Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación (PC.12.23)

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Archivo General

4.- Servicios prestados

- Prestación de los servicios de atención y coordinación técnica para la identificación, agrupación, transferencia, valoración, descripción y archivo de los documentos objetos de tratamiento archivístico.

- Control técnico y de gestión del contenido y espacio de los depósitos del Archivo general de la Universidad.

- Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes de acceso al patrimonio documental de la Universidad.



5.- Cliente/s del proceso

1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad
2. Estructuras Técnicas/Administrativas: Unidades y Servicios
3. Estructuras organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros Adscritos y estructuras para la investigación.
4. Miembros de la comunidad Universitaria.
6. Administraciones, organismos e instituciones públicas y privadas.
7. Personas físicas y jurídicas que ejercen los derechos de acceso al Archivo General de la Universidad.
8. Investigadores externos autorizados para el acceso a la información de los Fondos Históricos de la Universidad de Jaén.
9. Sociedad en general.

6.- Requisitos calidad (input proceso)

- Potenciar el archivo general como salvaguarda del patrimonio documental histórico y soporte documental de la UJA.
- Custodia de la documentación recibida mediante transferencia y puesta a disposición de las SUAS remitentes en un plazo máximo de 8 días laborables, hasta un máximo de 100 cajas de documentos. Al menos, en el 90% de los casos.
- Campaña para visualización de los servicios.
- Presencia en foros profesionales públicos.
- Atención de las peticiones de información y consultas, hasta un máximo de 25, en el plazo máximo de un día laborable. Comunicando, en el mismo plazo, cualquier incidencia que impida atender dicha petición. Al menos, en el 90% de los casos.
- Atención de las consultas o peticiones de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural en el plazo de dos días laborables. Al menos, en el 90% de los casos.
- Atención de las consultas o peticiones de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural en el plazo de dos días laborables. Al menos, en el 90% de los casos.

7.- Resultado esperado

- Dejar de invertir tiempo y recursos en transcribir datos
- Preservación del patrimonio documental



- Evitar el colapso de las transferencias
- Contar con herramientas necesarias para abordar la administración-e
- Organización de la documentación y eliminación normalizada en los archivos de gestión
- Servir las fuentes de información primarias para la historia
- Organización de la documentación y eliminación normalizada en los archivos de gestión
- Servir las fuentes de información primarias para la historia
- Gestión racional de los sistemas de gestión documental
- Conservación del patrimonio documental
- Documentación sin valor histórico eliminada y espacio liberado.
- Puesta en marcha del Archivo electrónico único para cumplir la legislación vigente
- Eliminación lícita y controlada de la documentación sin valor histórico
- Eficiencia, legalidad, conformidad y transparencia.
- Mayor conocimiento del archivo a nivel de la comunidad universitaria y de la sociedad

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 0
- Promedio de días en responder a las quejas: 0
- Porcentaje de quejas respondidas 0



- Nº de sugerencias: 0
- Promedio de días en responder a las sugerencias: 0
- Porcentaje de sugerencias respondidas: 0
- Nº de felicitaciones: 8

11.- No-conformidades internas y de auditoría

No procede

12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

12b.- Recomendaciones de auditoría externa

[Acceso a las fichas](#)

13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)

14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)



15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)

16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

17.- Registros / Evidencias

<https://drive.google.com/drive/folders/1cNkgWhImSE9yyjPgH8QwDMOFQpk-GlsQ?usp=sharing>

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

Bloque III: Análisis ejecutivo

18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

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.

19.- Resultado del proceso (output proceso).

Las acciones destinadas a la formación y salvaguarda del patrimonio documental histórico de la UJA, incluyen la transferencia de documentos y su puesta a disposición, mediante préstamo, consulta, suministro electrónico, etc., en un plazo muy ajustado de tiempo; así como el mantenimiento y control de las condiciones ambientales óptimas para su conservación.

Se han llevado a cabo diferentes campañas para visualización de los servicios (actividades por el Día Internacional de los Archivos, presencia en foros profesionales públicos, participación en comisiones internas, etc.)



20.- Análisis resultados indicadores.

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, I.[PC 12.23]-10 y I.[PC 12.23]-11. Si su cumplimiento no fuera del 100%, sería necesaria su reformulación.

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. Estos indicadores nos proporcionan el espacio libre o las condiciones físicas de los depósitos, datos necesarios para la planificación y propuesta de nuevas mejoras y actuaciones.

3. Indicadores de eficiencia: miden el grado de cumplimiento con los objetivos marcados. Son: I.[PC 12.23]-08, 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.

21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

En este ciclo se han enviado 72 encuestas post-servicio, un descenso en comparación con el año anterior. De las encuestas respondidas, más del 91% otorgan la más alta puntuación (Muy satisfecho). Las observaciones, así mismo, son muy positivas y no se ha recibido ninguna valoración negativa.

22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

Quejas y sugerencias, no se han recibido.

Felicitaciones: en el presente ciclo, se han producido ocho felicitaciones. Destacar que en su mayor parte se producen por la coordinación de un grupo de trabajo a nivel español. En las encuestas post-servicio se reciben, además, siete observaciones elogiosas más.



23.- Análisis de No Conformidades.

No hay

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Recomendaciones de la auditoría externa:

- PC12-SAG-01-2020-AE

Se va a ir vaciando progresivamente el depósito provisional de documentación y trasladarla a los depósitos definitivos, debido a las fluctuaciones de temperatura y humedad que presenta, por lo que dejará de tener utilidad la medición en este espacio.

- PC12-SAG-02-2020-AE

Se ha procedido a calendarizar las mejoras y a insistir en la necesidad de contar con presupuesto y con la colaboración de otras unidades para llevar a cabo algunas de las mejoras. El COVID-19 ha impedido que se realizaran las acciones de carácter presencial.

- PC12-SAG-03-2020-AE

Me consta que la encuesta fue respondida por algunos miembros del personal, por lo que se debió producir algún tipo de fallo en el envío de los datos que no advertimos en su momento. Estaremos más atentos en futuras ocasiones.

En cuanto a las cuatro recomendaciones de auditoría interna, que hacían referencia a hitos del procedimiento que no quedaban bien reflejados, se han implantado en su totalidad.

25.- Análisis de encuestas de personas.

La satisfacción global está por encima del 93%. Las observaciones recibidas se refieren al buen servicio recibido y a la profesionalidad del personal.

26.- Análisis de compromisos de calidad.

Los principales procesos de atención al público como son: la puesta a disposición de las transferencias y el acceso a la documentación depositada en el SAG, son objeto de compromisos con el fin de reducir al máximo los tiempos de respuesta.



27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

- PC12-SAG-01-2020

Durante 2020, se inició la descripción del fondo fotográfico, tal y como preveía el calendario de ejecución, pero la falta de presencialidad a consecuencia del COVID ha retrasado su desarrollo, aunque se espera hacer disponible este catálogo en 2022, tal y como está previsto.

- PC12-SAG-02-2019

Debido al COVID-19 no se ha podido acabar la fase 1. La implantación se retrasará un año. Lo que nos ha llevado a implantar otras medidas, como la suspensión de las transferencias.

- PC12-SAG-03-2020

Ya en funcionamiento el nuevo formulario para consultas externas que incluye un compromiso para investigadores en aplicación de la nueva legislación de transparencia y protección de datos de carácter personal.

- PC12-SAG-04-2020

Mejora en proceso, ya que se requiere la participación de otras unidades, en este caso, de la Unidad Técnica que debe realizar un informe previo a la petición de presupuestos. Por el momento se siguen realizando de forma manual las mediciones.

- PC12-SAG-05-2020

Un miembro del SAG está participando en el Grupo de Trabajo " Proyecto de Adaptación a la Nueva ley de Procedimiento Administrativo Común, con el fin de implantar la Administración electrónica en cumplimiento a las leyes 39 y 40 /2015. Se han desarrollado las herramientas previstas para 2020.

- PC12-SAG-06-2020

Mejora a la espera de que sean aprobados y autorizados los fondos necesarios por la Gerencia.

- PC12-SAG-07-2020

Se han presentado y han sido aprobadas por la Comisión Calificadora de documentos las dos propuestas de valoración previstas.

**28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.**

No tenemos otras acciones de mejora, que no hayan sido analizadas ya.

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Se justifica y evidencia debidamente cada una de las acciones de mejora.

30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.**32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.**

Propuestas valores objetivo en indicadores: No hay

[Propuestas encuestas generales](#)

[Propuestas encuestas postservicio](#)

33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)



35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)

36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

37.- Valoración general / Consideraciones finales.

Se mantiene el compromiso con la calidad del personal adscrito al Servicio de Archivo General, como lo evidencian los excelentes resultados que muestran los indicadores. Continuamos con los proyectos iniciados anteriormente que no se han materializado debido al COVID-19, como la organización del fondo fotográfico, así como la identificación necesaria para llevar a cabo el procedimiento de eliminación de documentación sin valor histórico; o por la necesidad de recursos externos, como la digitalización de las actas de notas o la adquisición de los equipos de medición para el depósito. También se continúa desarrollando las herramientas necesarias para la adaptación a la nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común, que permitirá la puesta en marcha de la administración electrónica en la Universidad.