

2020

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA  
UNIVERSIDAD DE JAÉN

## MANUAL DE PROCESOS

### ANEXO Nº 14

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO:

## GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

CÓDIGO: PC 12

FECHA: 30/06/2020

REVISIÓN: 11



UNIVERSIDAD DE JAÉN





## DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

### PC.12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

#### *Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de proceso.	<b>Revisado por:</b> Servicio de Planificación y Evaluación.	<b>Aprobado por:</b> Gerencia.
<b>Nombre:</b> Nicolás Ruiz Reyes.	<b>Nombre:</b> Jacinto Fernández Lombardo.	<b>Nombre:</b> Nicolás Ruiz Reyes.
<b>Cargo:</b> Coordinador del equipo de proceso.	<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación.	<b>Cargo:</b> Gerente.
<b>Fecha:</b> Ciclo de gestión 26/06/2020	<b>Fecha:</b> 26/06/2020	<b>Fecha:</b> 29/06/2020
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

<b>Edición.</b>	<b>Nº.:</b> 11	<b>Fecha de entrada en vigor:</b> 30/06/2020
-----------------	----------------	--



## **ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.**

### **PORTADA**

### **CONTROL DE DOCUMENTACIÓN**

### **HISTORIAL DE MODIFICACIONES**

- 1.- RESPONSABLE DEL PROCESO
- 2.- EQUIPO DEL PROCESO
- 3.- MISIÓN
- 4.- ALCANCE
- 5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO
- 8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA
- 9.- REGISTROS
- 10.- CLIENTES DEL PROCESO
- 11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS
- 12.- INDICADORES DEL PROCESO
  - 12.1.- CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO
  - 12.2.- FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO
- 13.- ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA DEL PROCESO
- 14.- ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO
- 15.- ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO
- 16.- ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO
- 17.- ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO
- 18.- ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD
- 19.- ANEXO VII. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO
- 20.- ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

### **HISTORIAL DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA</b>	<b>APARTADO MODIFICADO</b>	<b>MODIFICACIÓN REALIZADA</b>
01	01/02/2011	Todos	Creación del Documento
02	18/02/2011	12.-Indicadores del proceso	Modificación de Indicadores
03	08/04/2013	Revisión general	Ficha de modificaciones
04	24/02/2014	Revisión general	Ficha de modificaciones
05	17/02/2015	Revisión general	Ficha de modificaciones
06	15/09/2015	Revisión general	Ficha de modificaciones
07	12/07/2016	Revisión general	Ficha de modificaciones
08	27/07/2017	Modificación flujograma PC 12.21 Gestión del tratamiento	Ficha de modificaciones



		archivístico de la documentación	
09	08/03/2019	Revisión general	Ficha de modificaciones
10	24/07/2019	Revisión general	Ficha de modificaciones
11	30/06/2020	Revisión general	Ficha de modificaciones



## 1.- RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerencia de la Universidad de Jaén.

## 2.- EQUIPO DEL PROCESO

### Coordinación:

- Gerencia de la Universidad de Jaén.

### Miembros:

- Jefa del Servicio del Archivo General.
- Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.

### Miembros por convocatoria específica del coordinador:

- Responsables de Servicios y de coordinación de calidad de las Unidades, con funciones asignadas de oficinas de registro auxiliar.
- Responsables de Servicios y de coordinación de calidad de las Unidades funcionales, con funciones asignadas en la gestión documental integrada del Archivo.
- Equipos de procesos del sistema.

## 3.- MISIÓN

Realizar los procesos de atención y apoyo técnico y administrativo necesarios para la gestión administrativa y archivística de la documentación de la Universidad.

Dichos procesos integran la gestión del registro de la documentación y la gestión integrada del Archivo y acceso a la documentación.

La gestión de estos procesos se realiza de acuerdo con la legalidad y las directrices adoptadas por los órganos de gobierno y de gestión de la Universidad, asegurando la coordinación de la gestión administrativa de la documentación y la conservación, accesibilidad y difusión de ésta, así como el ejercicio de los derechos de acceso a los archivos y registros reconocidos a la ciudadanía.

## 4.- ALCANCE

**Entrada:** Necesidades de registro de salida y entrada de la documentación administrativa e identificación de los documentos objeto de tratamiento archivístico.

**Salida:** Envío de la documentación administrativa registrada y acceso a los documentos archivados.



## 5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

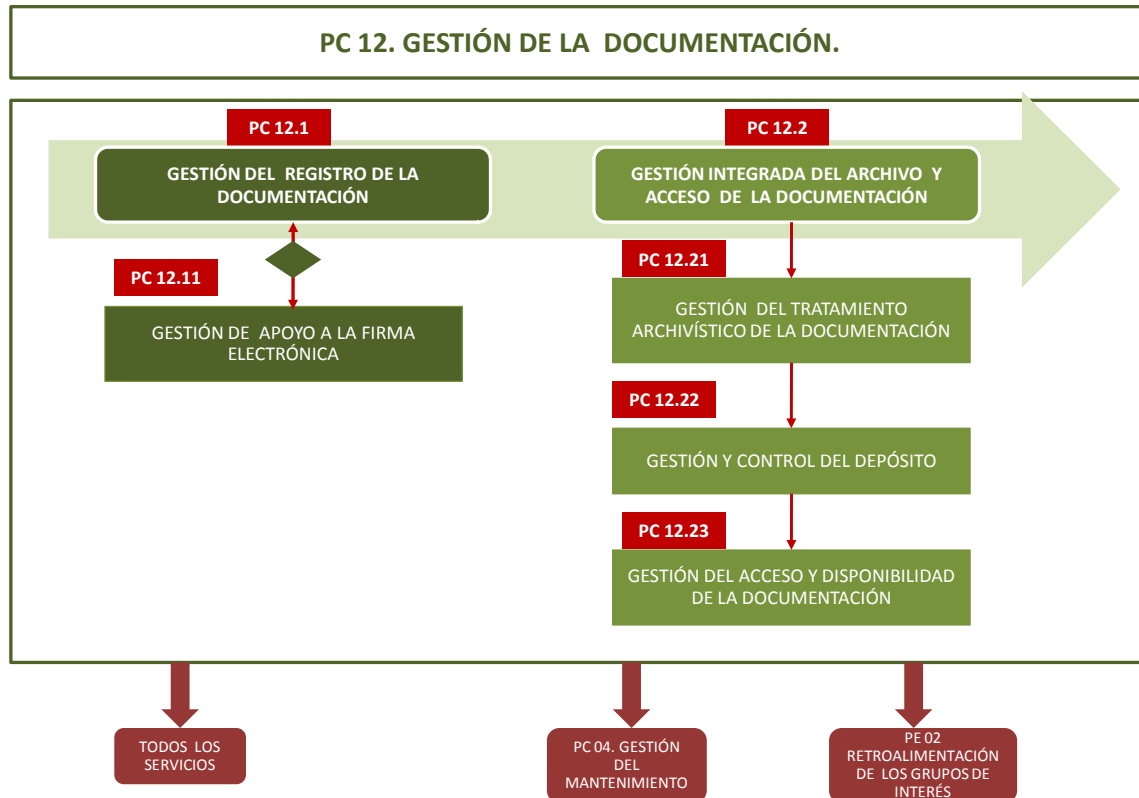


Figura nº [1-Doc-PC12]. Mapa del Proceso PC 12.

## 6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

El proceso describe la secuencia de las actividades de atención y trámite necesarias para gestionar el Registro de la Universidad de Jaén: PC.12.1 Gestión del Registro de la Documentación. Y de atención y trámites del Archivo General de la Universidad: PC.12.2 Gestión Integrada del Archivo y Acceso de la Documentación.

El proceso **Gestión del Registro de la Documentación (PC.12.11)**, secuencias las actividades de atención y los trámites administrativos necesarios para el registro de los documentos susceptibles de dicha actividad de constancia, así como las tramites de gestión del Registro General de la Universidad, en especial y en su caso, las de compulsas de documentos y emisión y envío de certificados. Su finalidad básica es garantizar los requisitos procedimentales en las interrelaciones administrativas de la Universidad con los ciudadanos e instituciones en general, con los miembros de la comunidad universitaria y en las relaciones interadministrativas, así como facilitar el derecho reconocido a los ciudadanos de acceder a los registros administrativos.



El proceso ***Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica (PC.12.1)***, se desagrega del anterior por la secuencia específica de las actividades de atención y apoyo técnico en la intermediación para la formalización de la expedición de certificados electrónico (Clase 2-A). Su finalidad básica es promover en el ámbito de la Universidad el desarrollo de la “Administración Electrónica”, contribuyendo al derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

El proceso ***Gestión Integrada del Archivo y acceso de la Documentación (PC.12.2)***, secuencia el ciclo de gestión archivística de la documentación mediante la desagregación en tres procesos. Su finalidad básica común es elaborar, diseñar y desarrollar un sistema integrado de gestión de la documentación cuyo objetivo es aplicar un tratamiento archivístico único para la organización de los documentos en los archivos de gestión o de oficina, el archivo intermedio y en el archivo histórico, contribuyendo a la eficacia de la gestión universitaria y a los derechos reconocidos a los ciudadanos de acceso a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos.

El primero, ***Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación (PC.12.21)*** secuencia las actividades de atención y trámites directos y de coordinación con las estructuras de gobierno y gestión de la universidad para la identificación, agrupación, transferencia, valoración, descripción y archivo de los documentos objetos de tratamiento archivístico. Su finalidad básica específica es asegurar la gestión técnica que permita una adecuada información y localización de los documentos.

El segundo, ***Gestión y Control del Depósito (PC.12.22)*** secuencia las actividades técnicas de control “termohigrométrico” y gestión del contenido y espacio de los depósitos directos. Su finalidad básica específica es asegurar el mantenimiento de la integridad física y funcional de la documentación que permita el acceso a los documentos en condiciones de accesibilidad y usabilidad.

El tercero, ***Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación (PC.12.23)*** secuencia las actividades de atención y trámites necesarios para atender las solicitudes de acceso al patrimonio documental de la Universidad. Su finalidad básica específica es cerrar el ciclo garantizando la consulta de la documentación archivada para las necesidades de gobierno, gestión, docentes, investigadoras de los miembros de la comunidad universitaria y la garantía, indicada, del derecho de acceso a los documentos archivados a los ciudadanos, así como su contribución al mantenimiento y difusión del archivo histórico de la Universidad.

El proceso Gestión del Registro de la Documentación y sus desagregaciones interrelaciona con el proceso Gestión del Mantenimiento (PC04) para atender el mantenimiento de los soportes informáticos necesarios para su gestión, asimismo, para atender el mantenimiento de instalaciones y equipamientos de apoyo al mantenimiento específico realizado por el Archivo General.

El proceso Gestión del Registro de la Documentación y sus desagregaciones interrelaciona con el proceso de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE 02), además de constituir actividades de gestión documental necesaria para el resto de los procesos claves del sistema integrado.



## 7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO

En la siguiente tabla se indican los Servicios y Unidades administrativas que participan en el proceso y sus distintas desagregaciones, de acuerdo con la vigente estructura y asignación de funciones. Participan estructuras organizativas específicas con sistemas propios de distribución interna de responsabilidades y sobre las que recaen la denominada “responsabilidad básica”, por su especialización funcional, y por agrupaciones que se establecen en razón de una participación necesaria en el proceso y que responden a un carácter horizontal de la estructura organizativa actual.

### Cuadro de siglas de los Servicios y Unidades administrativas.

#### Responsabilidad básica:

▪ Servicio de Información, Registro y Administración electrónica (Registro General)	SIR@-RG
▪ Servicio de Información, Registro y Administración electrónica (Oficina de Acreditación de Certificados Electrónicos)	SIR@-OACE
▪ Servicios y Unidades con funciones asignadas de oficinas de registro auxiliar (relación adjunta)	ORAUX
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos.</li> <li>▪ Unidad de Apoyo a órganos de Gobierno e Institucionales (Consejo Social)</li> <li>▪ Servicio de Personal.</li> <li>▪ Servicio de Gestión Académica (incluye los negociados de apoyo a los Centros)</li> <li>▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante</li> </ul>	
▪ Servicio del Archivo General	SAG

#### Corresponsabilidad:

▪ Órganos y Estructuras de la Universidad	OEU
▪ Servicios y Unidades Administrativas	SUA

*Nota: El Servicio o Unidad con responsabilidad básica directa para cada proceso y subprocesos se indican mediante celda sombreada en azul.*

PROCESOS	SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS			
<b>PC 12. Gestión de la documentación.</b>	Según desagregación de procesos			
<b>PC 12.1. Gestión del registro de la documentación.</b>	SIR@-RG	ORAUX		
<b>PC 12.11. Gestión de apoyo a la firma electrónica.</b>	SIR@-OACE			
<b>PC 12.2. Gestión integrada del archivo y acceso de la documentación.</b>	Según desagregación de procesos			
<b>PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación.</b>	SAG	OEU	SUA	
<b>PC 12.22. Gestión y control del depósito.</b>	SAG	OEU	SUA	
<b>PC 12.23. Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación.</b>	SAG	OEU	SUA	

Tabla nº [1-Doc-PC 12]. Responsabilidades- Proceso PC 12.





## 8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

Tal y como se establece en el procedimiento documentado PD. 01 Control de la Documentación, el registro de la normativa de aplicación está constituido por un listado de los textos legales recopilados en la documentación de las Unidades y Servicios partícipes en el proceso de Gestión de la Documentación, siendo estas responsables de su actualización periódica.

## 9.- REGISTROS

Los registros generados con el proceso integrado de Gestión de la Documentación son los indicados en la siguiente tabla.

<b>PC 12.1. Gestión del registro de la documentación.</b>		
<b>Código</b>	<b>Registro</b>	<b>Responsable</b>
<b>R.[PC 12.1]-01</b>	@ries: Registro de asiento de entrada.	<b>SIR@-RG/ORAU</b>
<b>R.[PC 12.1]-02</b>	@ries: Registro de asiento de salida.	<b>SIR@-RG/ORAU</b>
<b>R.[PC 12.1]-03</b>	@ries: Registro de expedición de certificados.	<b>SIR@-RG/ORAU</b>
<b>R.[PC 12.1]-04</b>	@ries: Registro de remisión de documentación con registro de entrada, recibí y certificado (en su caso).	<b>SIR@-RG/ORAU</b>
<b>R.[PC 12.1]-05</b>	Registro de recibí firmados.	<b>SIR@-RG/ORAU</b>
<b>R.[PC 12.1]-06</b>	@ries: Registro de cesión de documentación con registro de salida y certificado (en su caso) a la Unidad.	<b>SIR@-RG/ORAU</b>
<b>PC 12.11. Gestión de apoyo a la firma electrónica.</b>		
<b>R.[PC 12.11]-07</b>	Registro de las peticiones de tramitación de la expedición del certificado electrónico Clase 2-A.	<b>SIR@-OACE</b>
<b>R.[PC 12.11]-08</b>	Registro de envío de peticiones a la FNMT.	<b>SIR@-OACE</b>
<b>R.[PC 12.11]-09</b>	Contratos de alta firmados.	<b>SIR@-OACE</b>
<b>PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación.</b>		
<b>R.[PC 12.21]-10</b>	Registro de envío de cuestionarios para la identificación de la documentación generada.	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.21]-11</b>	Registro de recepción de cuestionarios cumplimentados sobre la documentación generada.	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.21]-12</b>	Registro de entrevistas personales para la identificación de la documentación.	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.21]-13</b>	Documentación identificada.	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.21]-14</b>	Documentación clasificada.	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.21]-15</b>	Relación de entrega o formulario de transferencia al AGUJA.	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.21]-16</b>	Registro de formularios recibidos.	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.21]-17</b>	Informe de comprobación.	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.21]-18</b>	Registros de formularios recibidos y comprobados.	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.21]-19</b>	Registro de comunicaciones con el Archivo de Gestión.	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.21]-20</b>	Inventario de documentación (Fondos) del Archivo General.	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.21]-21</b>	Ficha de inventario de datos en aplicación informática.	<b>SAG</b>



<b>R.[PC 12.21]-22</b>	Serie documental valorada.	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.21]-23</b>	Unidades de instalación revisadas.	<b>SAG</b>
<b>PC 12.22. Gestión y control del depósito.</b>		
<b>R.[PC 12.22]-24</b>	Registro de recepción de solicitudes de unidades de instalación.	<b>SAG/SUA</b>
<b>R.[PC 12.22]-25</b>	Registro de entrada/salida del material para las unidades de instalación.	<b>SAG/SUA</b>
<b>R.[PC 12.22]-26</b>	Localización de las unidades de instalación en el Depósito del Archivo General.	<b>SAG/SUA</b>
<b>R.[PC 12.22]-27</b>	Registro de los valores termohigrométricos obtenidos.	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.22]-28</b>	Registro de medidas correctoras aplicadas.	<b>SAG</b>
<b>PC 12.23. Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación.</b>		
<b>R.[PC 12.23]-29</b>	Registro de solicitudes de documentos del Archivo General.	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.23]-30</b>	Registro de entrega de reproducciones a los solicitantes (fotocopias / archivos electrónicos).	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.23]-31</b>	Control de consultas, préstamos y recuperación	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.23]-32</b>	Registro de solicitudes y autorizaciones de acceso a la documentación	<b>SAG</b>
<b>R.[PC 12.23]-33</b>	Inventario de documentación (Fondos) del Archivo General.	<b>SAG</b>

Tabla nº [2-Doc-PC 12]. Registros- Proceso PC 12.

## 10.- CLIENTES DEL PROCESO

### Clientes internos:

- Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad de Jaén.
- Estructuras técnicas/administrativas: Unidades y Servicios.
- Estructuras organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros adscritos y Estructuras para la investigación.
- Miembros de la comunidad universitaria.

### Clientes externos:

- Administraciones, Organismos e Instituciones públicas y privadas.
- Personas físicas y jurídicas que ejercen los derechos administrativos de Registro.
- Personas físicas y jurídicas que ejercen los derechos de acceso al Archivo General de la Universidad.
- Investigadores externos autorizados para el acceso a la información del Archivo Histórico de la Universidad de Jaén.
- Sociedad en general.

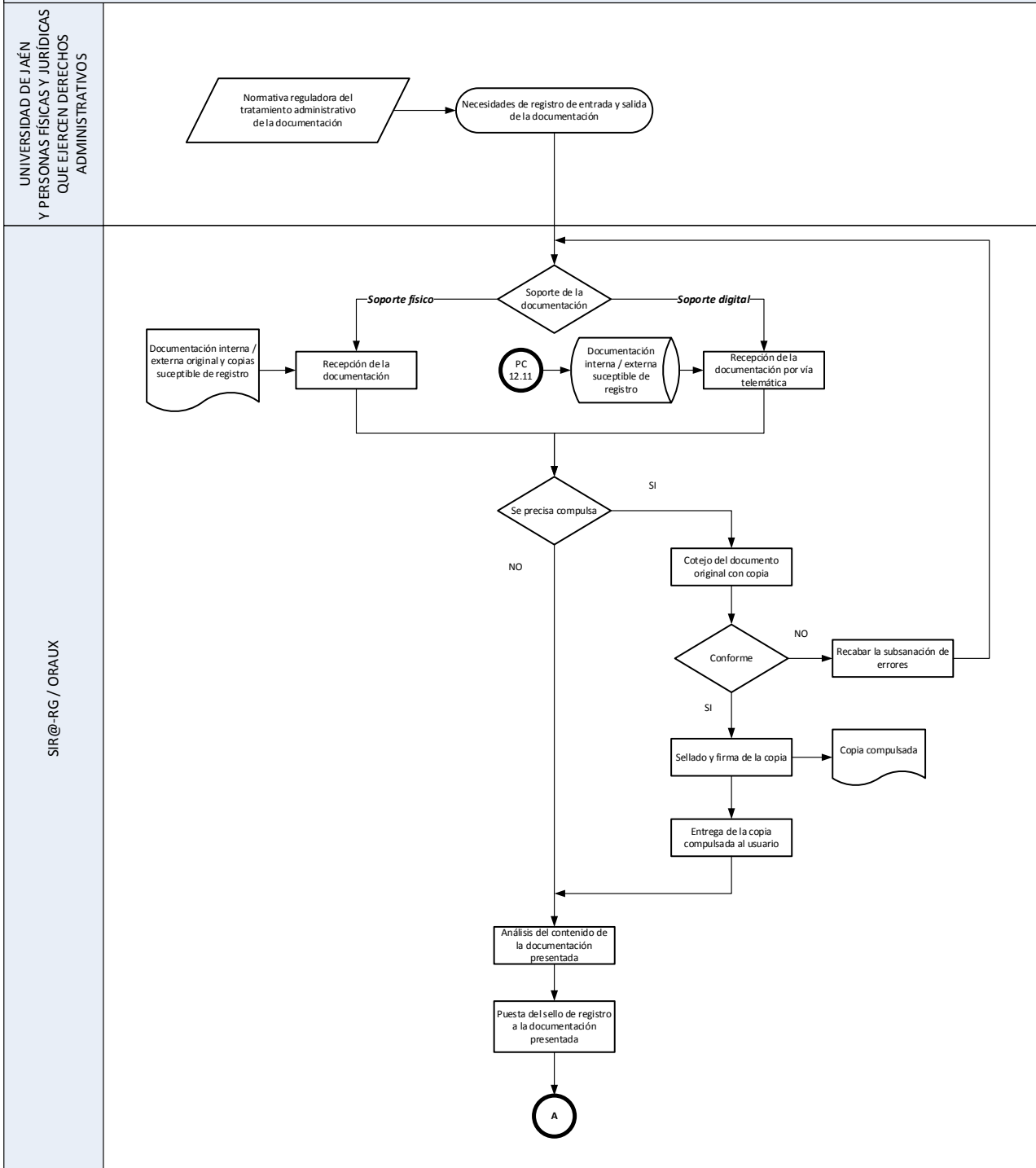


## **11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS**



**PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

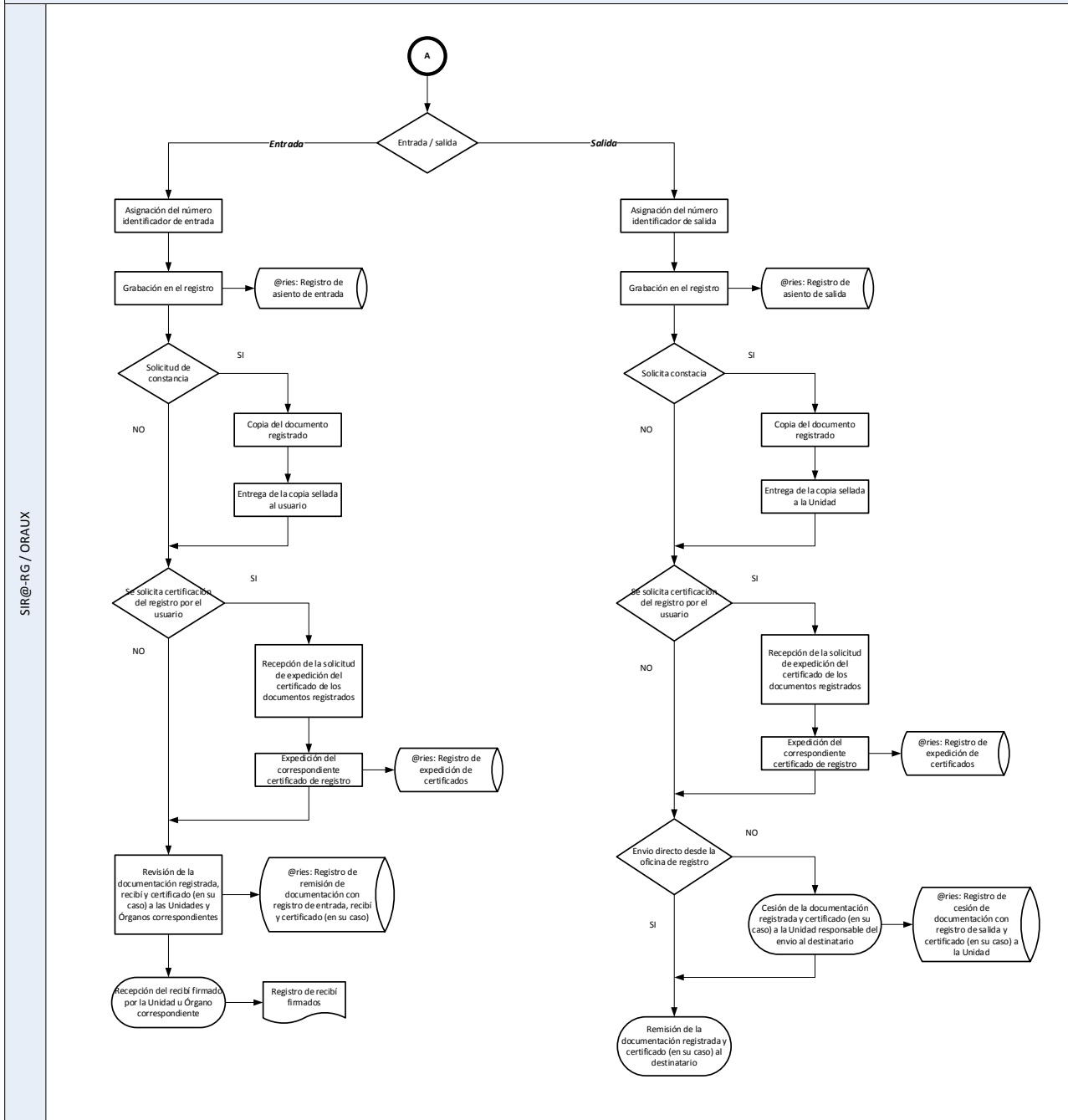
**PC 12.1.- GESTIÓN DEL REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN**





PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

PC 12.1.- GESTIÓN DEL REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN (CONTINUACIÓN)

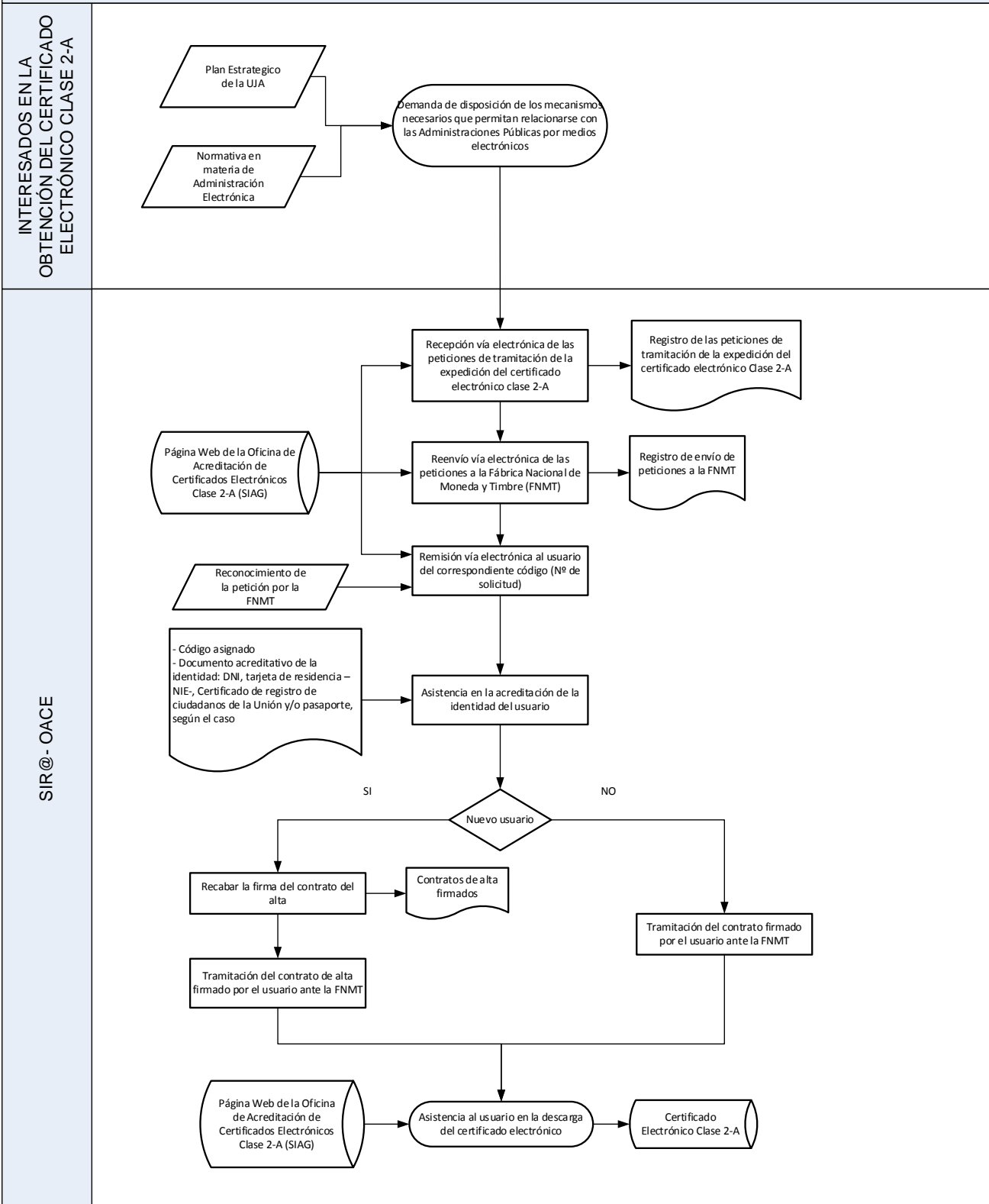




PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

PC 12.1.- GESTIÓN DEL REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN

PC 12.11.- GESTIÓN DE APOYO A LA FIRMA ELECTRÓNICA

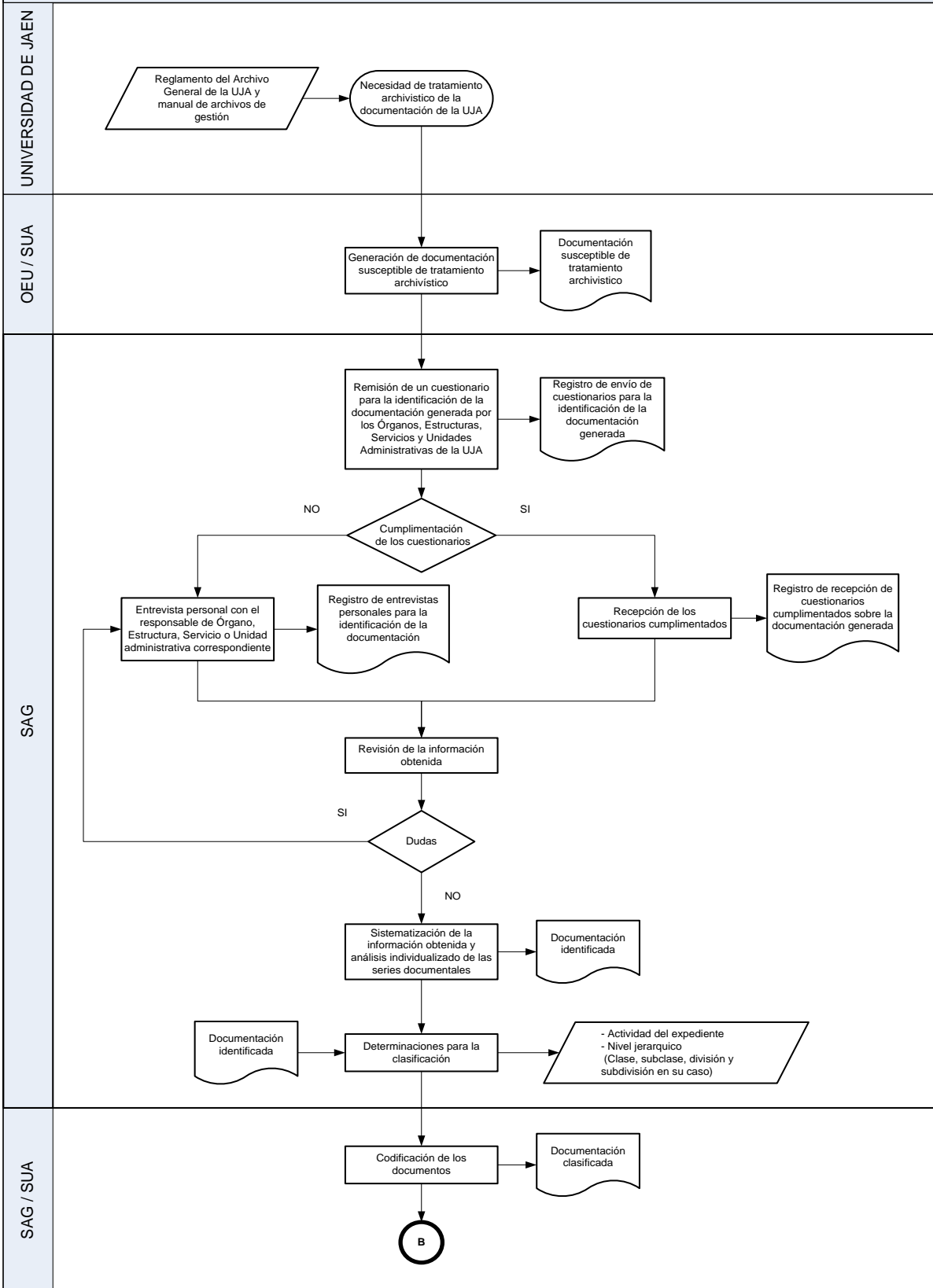




PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

PC 12.2.- GESTIÓN INTEGRADA DEL ARCHIVO Y ACCESO DE LA DOCUMENTACIÓN

PC 12.21.- GESTIÓN DEL TRATAMIENTO ARCHIVISTICO DE LA DOCUMENTACIÓN

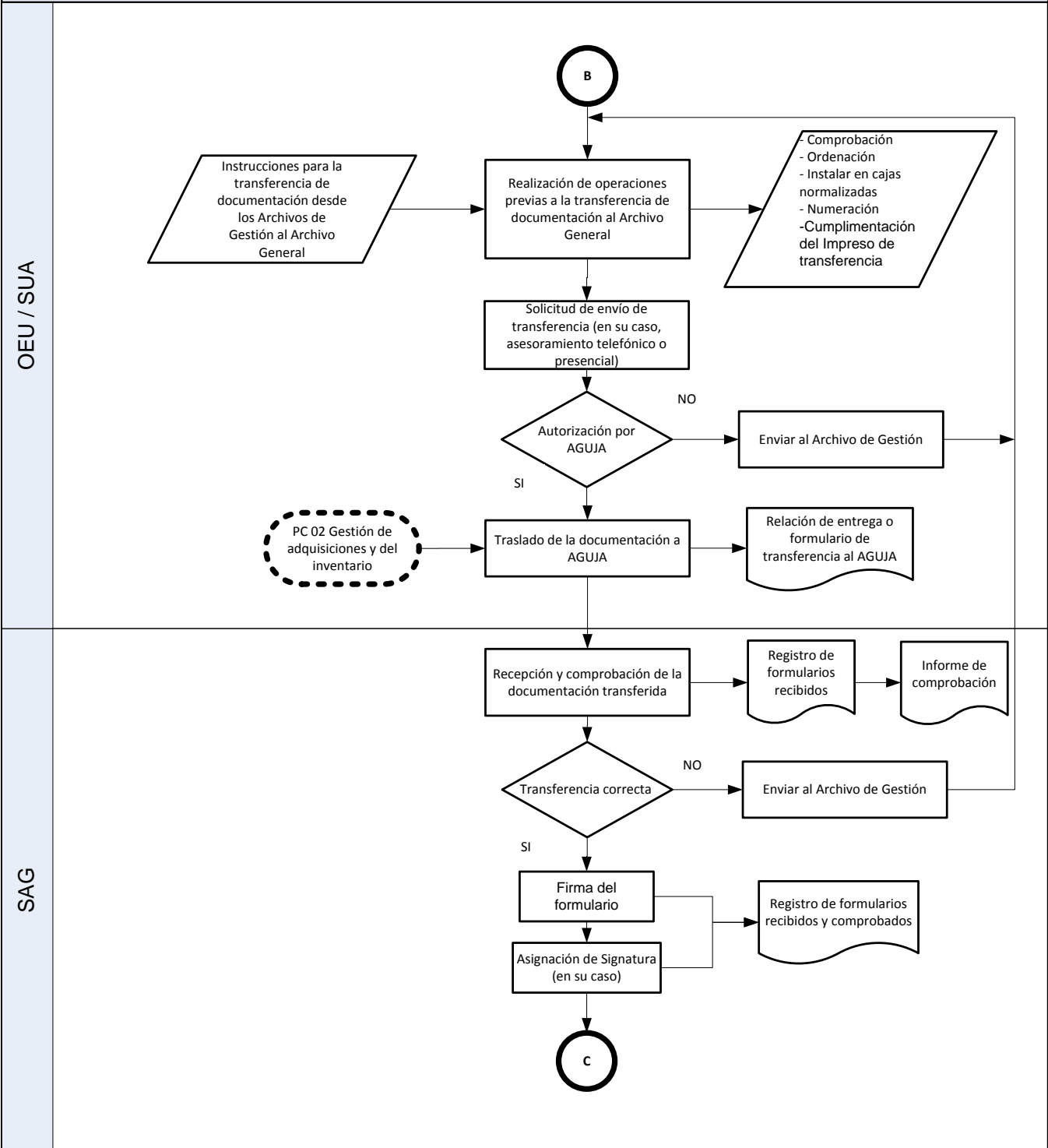




PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

PC 12.2.- GESTIÓN INTEGRADA DEL ARCHIVO Y ACCESO DE LA DOCUMENTACIÓN

PC 12.21.- GESTIÓN DEL TRATAMIENTO ARCHIVISTICO DE LA DOCUMENTACIÓN (CONTINUACIÓN)



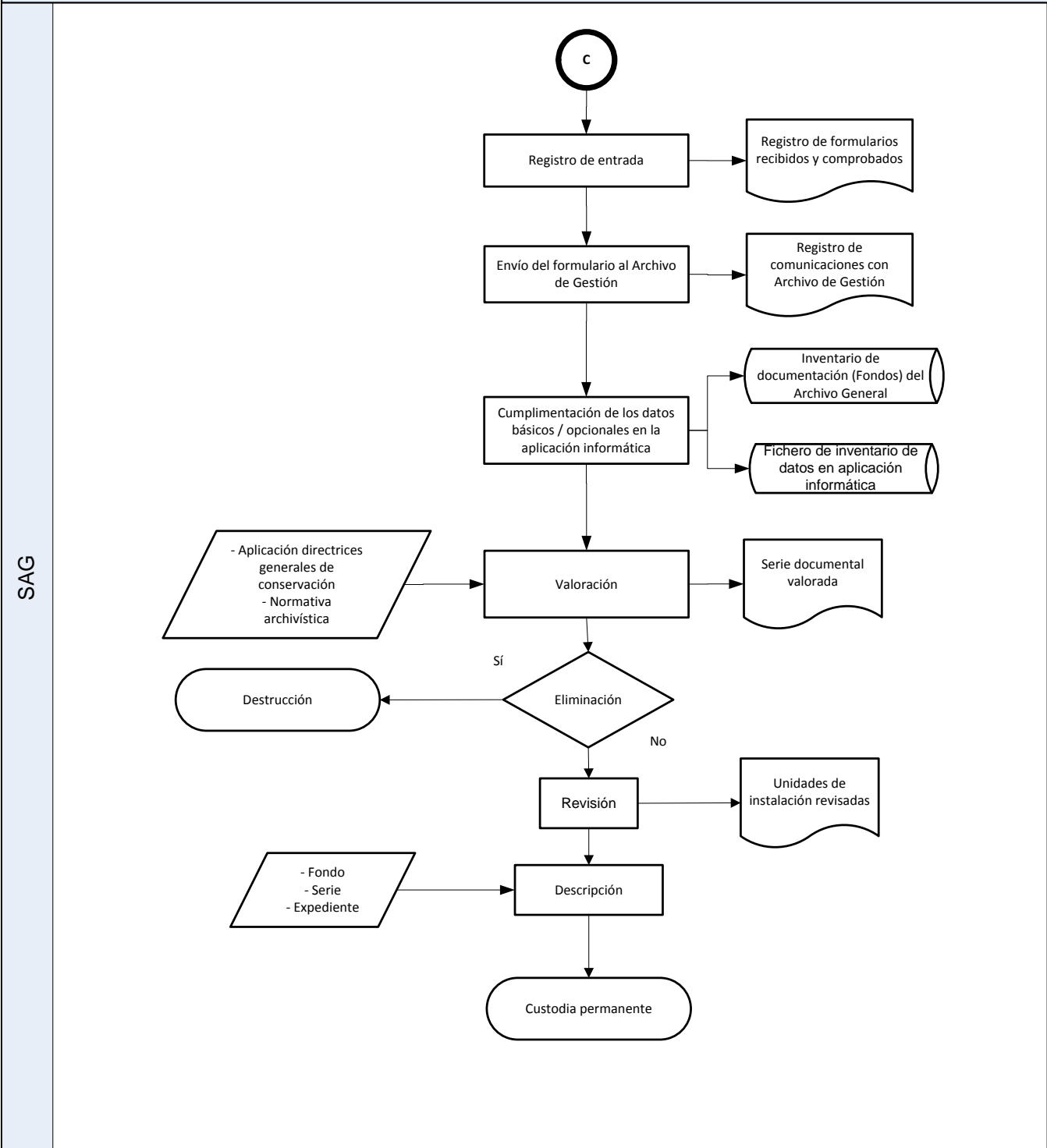




PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

PC 12.2.- GESTIÓN INTEGRADA DEL ARCHIVO Y ACCESO DE LA DOCUMENTACIÓN

PC 12.21.- GESTIÓN DEL TRATAMIENTO ARCHIVISTICO DE LA DOCUMENTACIÓN (CONTINUACIÓN)

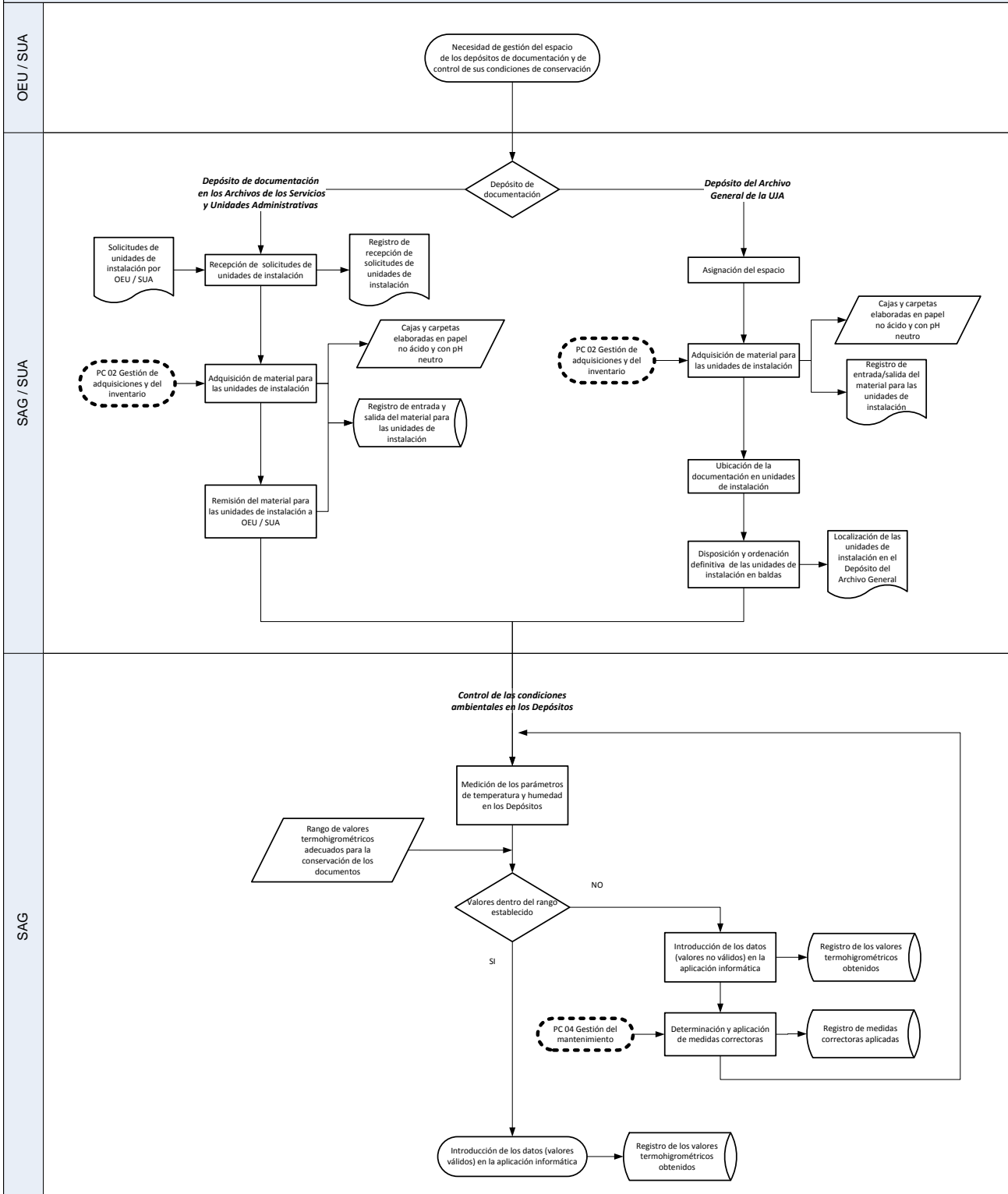




PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

PC 12.2.- GESTIÓN INTEGRADA DEL ARCHIVO Y ACCESO DE LA DOCUMENTACIÓN

PC 12.22.- GESTIÓN Y CONTROL DEL DEPÓSITO





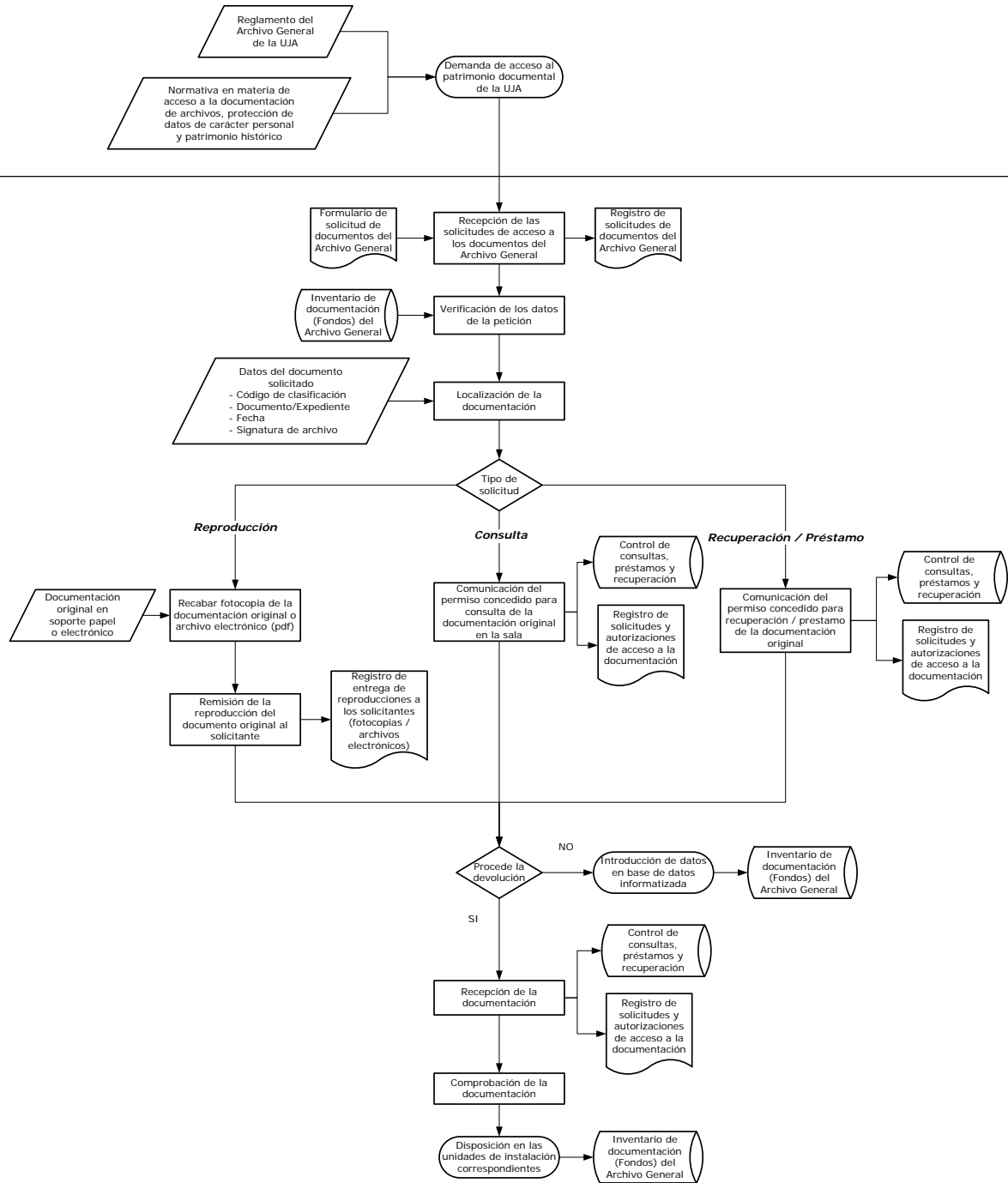
PC 12.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

PC 12.2.- GESTIÓN INTEGRADA DEL ARCHIVO Y ACCESO DE LA DOCUMENTACIÓN

PC 12.23.- GESTIÓN DEL ACCESO Y DISPONIBILIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN

OEU / SUA / COMUNIDAD UNIVERSITARIA / USUARIOS EXTERNOS / SOCIEDAD EN GENERAL

SAG





## 12.- INDICADORES DEL PROCESO

Los indicadores del proceso están constituidos por los indicadores específicos que se relacionan en el apartado siguiente y por los indicadores que se integran en el proceso estratégico de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE02).

En concreto en dicho proceso están relacionados los indicadores siguientes:

1. Indicadores de percepción de la satisfacción de los clientes y usuarios de los Servicios y Unidades Administrativas (encuesta general de satisfacción).
2. Indicadores del sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén.
3. Indicadores de encuesta de satisfacción post servicio (encuestas específicas de servicios prestados).
4. Indicadores asociados de la encuesta de opinión y satisfacción del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Jaén.

### 12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO

<b>PC 12.1 Gestión del registro de la Documentación</b>	
<b>Código</b>	<b>Indicador</b>
<b>I.[PC 12.1]-01</b>	Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción.
<b>I.[PC 12.1]-02</b>	Porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias.
<b>I.[PC 12.1]-03</b>	Número total de registros tramitados de entrada y salida.
<b>I.[PC 12.1]-04</b>	Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas.
<b>PC 12.11 Gestión de apoyo a la firma electrónica</b>	
<b>I.[PC 12.11]-05</b>	Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica).
<b>PC 12.21 Gestión del tratamiento archivístico de la documentación</b>	
<b>I.[PC 12.21]-06</b>	Porcentaje de reuniones técnicas mantenidas con los Servicios y Unidades Administrativas con respecto a la planificación anual.
<b>I.[PC 12.21]-07</b>	Porcentaje de transferencias codificadas siguiendo el Cuadro de clasificación.
<b>I.[PC 12.21]-08</b>	Número total de unidades de instalación recibidas anualmente.
<b>I.[PC 12.21]-09</b>	Porcentaje de transferencias de documentación al Archivo General con ausencia de incidencias.
<b>I.[PC 12.21]-10</b>	Porcentaje de estudios de valoración realizados con respecto a la planificación establecida.
<b>I.[PC 12.21]-11</b>	Número de documentos gestionados por el archivo cada año.
<b>I.[PC 12.21]-12</b>	Porcentaje de unidades de instalación revisadas.
<b>I.[PC 12.21]-13</b>	Porcentaje de transferencias puestas a disposición de la unidad remitente para su consulta en archivo en un plazo máximo de 8 días desde su fecha de recepción.
<b>PC 12.22 Gestión y control de depósito</b>	



<b>I.[PC 12.22]-14</b>	Porcentaje de metros lineales ocupados en el depósito de documentos del Archivo General.
<b>I.[PC 12.22]-15</b>	Incremento anual de ocupación de los depósitos de archivo.
<b>I.[PC 12.22]-16</b>	Porcentaje de mediciones termohigrométricas realizadas en los días laborables del año natural.
<b>I.[PC 12.22]-17</b>	Porcentaje de mediciones termohigrométricas que generan una actuación siguiendo el protocolo.
<b>PC 12.23 Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación</b>	
<b>I.[PC 12.23]-18</b>	Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio.
<b>I.[PC 12.23]-19</b>	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.
<b>I.[PC 12.23]-20</b>	Porcentaje de incidencias sobre el estado de las peticiones comunicadas al usuario en el plazo de un día desde su detección.

Tabla nº [3-Doc-PC 12]. Cuadro de indicadores- Proceso PC 12.

## 12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

- a) **Código del indicador:** Codificación mediante la expresión **I.** seguida del código del proceso o subproceso a que pertenece entre corchetes y el número del registro que se corresponderá con un número secuencial ordinal iniciado en "01".
- b) **Formulación:** La forma de cálculo detallada del modo en el que se calcula el indicador.
- c) **Valor límite:** Expresión del valor mínimo del indicador o umbral del nivel de intervención sobre el control del proceso. Expresa un valor de control, esto es, un valor que se utiliza en las mediciones para permitir analizar en qué grado se está gestionando el proceso para conseguir el Valor Objetivo. Por lo tanto su finalidad es poder disponer de datos para actuar en el ciclo de gestión/medición y asegurar la consecución de valor objetivo.
- d) **Valor objetivo:** Expresión del objetivo del resultado del indicador, esto es, expresa el resultado planificado, previamente establecido, que se ha de obtener con la gestión del proceso.
- e) **Periodicidad indicador:** Temporalidad de la medición del indicador o periodo temporal que abarca el valor de la medición.
- f) **Periodicidad medición:** Fecha del cálculo de la medición del indicador.
- g) **Responsable medición:** El jefe de la Unidad con responsabilidad básica en el proceso.
- h) **Responsable seguimiento:** El propietario del proceso.
- i) **Observaciones:** Se utiliza para aclarar algún aspecto relacionado con el indicador.
- j) **Código de versión:** Identificación de la secuencia numeral de la versión del indicador (01,02....).
- k) **Responsable de elaboración:** Equipo de Proceso.
- l) **Responsable de revisión:** Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación).
- m) **Responsable de Aprobación:** Gerencia.



<b>I.[PC 12.1]-01</b>	Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Nº de registros de entrada enviados en el plazo de 24 horas/ Nº total de registros de entrada tramitados ) *100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
No procede	100%	<b>Periodicidad medición:</b>	Continua
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> Criterios para el cómputo del valor objetivo: 1.- El cómputo debe considerarse cumplido en los supuestos en el que los envíos de documentación se realicen a un destinatario, aunque posteriormente haya de elevar a un nivel de responsabilidad de dirección. 2.- En los supuestos de indeterminación del destinatario o dificultad de indentificar competencialmente el destinatario, no se computará por excepción, siempre que se constate y evidencie debidamente la indeterminación o dificultad.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 02		
<b>Medición desde:</b>	2010		

Ficha nº 1 - I.[PC 12.1]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.1]-02</b>	Porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Nº de registros con incidencias /nº total de registros tramitados)*100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=0,01%	<=0,02%	<b>Periodicidad medición:</b>	Mensual
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> Incidencias: Error de envío, error de comunicación, error de grabación en asiento, error en el registro (no grabación), pérdida de documentación.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 02		
<b>Medición desde:</b>	2010		

Ficha nº 2 - I.[PC 12.1]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.1]-03</b>	Número total de registros tramitados de entrada y salida		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$\sum$ Registros tramitados		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
		<b>Periodicidad medición:</b>	Anual
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> Segmentado por oficinas registrales			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2010		

Ficha nº 3 - I.[PC 12.1]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.



<b>I.[PC 12.1]-04</b>	Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Nº de registros de entrada para otras administraciones o entidades enviados en el plazo de 24 horas / Nº total de registros de entrada para otras administraciones o entidades tramitados)*100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
No procede	100%	<b>Periodicidad medición:</b>	Continua
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 01</b>		
<b>Medición desde:</b>	2012		

Ficha nº 4 - I.[PC 12.1]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.11]-05</b>	Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica).		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$\sum$ Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos.		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
No procede	No procede	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 03</b>		
<b>Medición desde:</b>	2010		

Ficha nº 5 - I.[PC 12.11]-05. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.21]-06</b>	Porcentaje de reuniones técnicas mantenidas con los Servicios y Unidades Administrativas con respecto a la planificación anual.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Total de reuniones técnicas mantenidas con SUA/ Total de reuniones planificadas con los SUA)*100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=95%	100%	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Archivo General	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> Anualmente se planifican las reuniones técnico-informativas necesarias para la implantación progresiva de un Sistema Integral de Gestión documental en los Servicios y Unidades Administrativas (SUA).			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 01</b>		
<b>Medición desde:</b>	2013		

Ficha nº 6 - I.[PC 12.21]-06. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.



<b>I.[PC 12.21]-07</b>	Porcentaje de transferencias codificadas siguiendo el Cuadro de clasificación.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Número de transferencias codificadas/Número total de transferencias)*100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
No procede	No procede	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Archivo General	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>	La implantación del Cuadro de clasificación de documentos supone que los SUA paulatinamente clasifiquen los expedientes que producen. El código de clasificación deberá figurar en el Impreso de transferencia de documentos, en el apartado "C. Tipología documental" o en el apartado "D. Descripción de la documentación que con esta fecha que se entrega al Archivo General", en el campo: "CÓDIGO CLASIF."		
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 02		
<b>Medición desde:</b>	2013		

Ficha nº 7 - I.[PC 12.21]-07. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.21]-08</b>	Número total de unidades de instalación recibidas anualmente.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	Número total de unidades de instalación recibidas.		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
		<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Archivo General	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>	En el caso de documentos administrativos, una unidad de instalación es una caja de archivo definitivo.		
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2012		

Ficha nº 8 - I.[PC 12.21]-09. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.21]-09</b>	Porcentaje de transferencias de documentación al Archivo General con ausencia de incidencias		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Nº de transferencias correctas / Nº total de transferencias)*100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=85%	>=95%	<b>Periodicidad medición:</b>	Trimestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Archivo General	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>	Se considera que una transferencia tiene incidencias cuando no cumple la Instrucción Técnica y ha de ser devuelta al SUA que la transfiere.		
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2012		

Ficha nº 09- I.[PC 12.21]-09. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.21]-10</b>	Porcentaje de estudios de valoración realizados con respecto a la planificación establecida		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Nº de estudios de valoración realizados / Nº estudios planificados)*100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=95%	=100%	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Archivo General	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia





<b>Observaciones:</b> Los estudios de valoración determinan si los documentos estudiados son susceptibles de ser eliminados y en qué plazo, o, han de ser conservados permanentemente	
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 02
<b>Medición desde:</b>	2010

Ficha nº 10 - I.[PC 12.21]-10. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.21]-11</b>	Número de documentos gestionados por el archivo cada año		
<b>FORMULACIÓN:</b>	Total de documentos gestionados por el archivo al año		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
		<b>Periodicidad medición:</b>	Anual
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Archivo General	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2012		

Ficha nº 11 - I.[PC 12.21]-11. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.21]-12</b>	Porcentaje de unidades de instalación revisadas.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Número de unidades de instalación revisadas / Número de Unidades de instalación propuestas para revisión) *100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=85%	>=90%	<b>Periodicidad medición:</b>	Trimestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Archivo General	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2014		

Ficha nº 12 - I.[PC 12.21]-12. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.21]-13</b>	Porcentaje de transferencias puestas a disposición de la unidad remitente para su consulta en archivo en un plazo máximo de 8 días desde su fecha de recepción.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Número de transferencias puestas a disposición de las unidades para consulta en un plazo de 8 días desde su fecha de recepción / Número de transferencias totales) *100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=85%	>=90%	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Archivo General	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>			
Se contabilizan sólo los días laborables, en horario de atención al público y hasta un máximo de 100 cajas por transferencia.			
La fecha de recepción será la que conste en el correo electrónico de confirmación de la recepción que se envía a la unidad transferente.			
La fecha de puesta a disposición es la que conste en el correo electrónico de envío de datos de ubicación.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 02		



<b>Medición desde:</b>	2014
------------------------	------

Ficha nº 13 - I.[PC 12.21]-13. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.22]-14</b>	Porcentaje de metros lineales ocupados en el depósito de documentos del Archivo General.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Total metros lineales ocupados / Total metros lineales) *100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
		<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Archivo General	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>	Total metros lineales ocupados es el acumulado de todos los años.		
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 03		
<b>Medición desde:</b>	2010		

Ficha nº14 - I.[PC 12.22]-14. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.22]-15</b>	Incremento anual de ocupación de los depósitos de archivo.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Total año actual*100/ Total año anterior)-100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
		<b>Periodicidad medición:</b>	Anual
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Archivo General	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2012		

Ficha nº15 - I.[PC 12.22]-15. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.22]-16</b>	Porcentaje de mediciones termohigrométricas realizadas en los días laborables del año natural.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Nº de mediciones / Nº de días laborables) *100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=95%	100%	<b>Periodicidad medición:</b>	Continua
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Archivo General	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 02		
<b>Medición desde:</b>	2010		

Ficha nº16 - I.[PC 12.22]-16. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.22]-17</b>	Porcentaje de mediciones termohigrométricas que generan una actuación siguiendo el protocolo.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Nº de mediciones que generan una actuación / Nº de mediciones realizadas) *100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
		<b>Periodicidad medición:</b>	Continua



<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Archivo General	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> Indicador de la actividad. Número de actuaciones que se llevan a cabo para corregir las posibles alteraciones de temperatura y humedad. Las condiciones de temperatura que se han de mantener son 18°C - 23°C con un $\pm 3^{\circ}\text{C}$ ; y las de humedad: 40% - 60% con un $\pm 5\%$			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2012		

Ficha nº17 - I.[PC 12.22]-17. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.23]-18</b>	Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Nº de consultas atendidas en plazo de un día / Nº de consultas totales) *100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=85%	>=90%	<b>Periodicidad medición:</b>	Trimestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Archivo General	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> Se contabilizan sólo los días laborables, en horario de atención al público y hasta un máximo de 25 consultas al día. El resto se atenderán a razón de un mínimo de 25 consultas al día hasta completar el total. Se considera fecha de aceptación, la que aparece en el impreso de solicitud de documento, junto al campo de Firma y el sello de autorización del Archivo General Se desglosa por tipo de solicitud: Consulta en sala, Préstamo/Recuperación y Suministro electrónico/ Reproducción			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2012		

Ficha nº18 - I.[PC 12.23]-18. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.23]-19</b>	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.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Nº de peticiones atendidas en el plazo de dos días / Nº de peticiones totales) *100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=85%	>=90%	<b>Periodicidad medición:</b>	Trimestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Archivo General	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> Se contabilizan sólo los días laborables, en horario de atención al público.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2012		

Ficha nº19 - I.[PC 12.23]-19. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

<b>I.[PC 12.23]-20</b>	Porcentaje de incidencias sobre el estado de las peticiones comunicadas al usuario en el plazo de un día desde su detección.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Nº de incidencias comunicadas en el plazo de un día / Nº de incidencias totales) *100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=85%	>=90%	<b>Periodicidad medición:</b>	Trimestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Archivo General	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> Se contabilizan sólo los días laborables, en horario de atención al público. Se evidencian a través del			



correo electrónico	
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 01</b>
<b>Medición desde:</b>	2012

Ficha nº20 - I.[PC 12.23]-20. Ficha de indicadores- Proceso PC 12.

---



# **DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL PROCESO**

## **ANEXOS DEL PROCESO**

### **PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**



## ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

### PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

#### Registros de legislación.

**Tabla [Leg-PC 12]. Listado de legislación General del Proceso PC 12. Gestión de la Documentación.**

<b>Legislación General (Leg. Ge).</b>		
<b>Código</b>	<b>Norma</b>	<b>Proceso</b>
Leg. Ge.01. [PC 12]	Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos de PC 12. Gestión de la Documentación</li> </ul>
Leg. Ge.02. [PC 12]	Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos de PC 12. Gestión de la Documentación</li> </ul>
Leg. Ge.03. [PC 12]	Decreto 230/2003, de 29 de julio, que aprueba los Estatutos de la Universidad de Jaén, reformados por Decreto 473/2004, de 27 de julio y la corrección de errores en B.O.J.A nº 4, de 7 de enero de 2005, y modificados por Decreto 235/2011, de 12 de julio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos de PC 12. Gestión de la Documentación</li> </ul>
Leg. Ge.04. [PC 12]	Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (BOE 27/11/92), modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero de 1999	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos de PC 12. Gestión de la Documentación</li> </ul>
Leg. Ge.05. [PC 12]	Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos de PC 12. Gestión de la Documentación</li> </ul>
Leg. Ge.06. [PC 12]	Presupuesto de la UJA, especialmente las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos de PC 12. Gestión de la Documentación</li> </ul>

**Tabla [Leg-PC 12]. Listado de legislación Externa e Interna específica del Proceso PC 12. Gestión de la Documentación.**

<b>Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).</b>		
<b>Código</b>	<b>Norma</b>	<b>Proceso</b>
Leg. Ex.01. [PC 12]	Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica</li> </ul>
	Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica</li> </ul>
Leg. Ex.02. [PC 12]	Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>
Leg. Ex.03. [PC 12]	Ley 7/2011, de 3 de noviembre, de Documentos, Archivos y Patrimonio Documental de Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>
Leg. Ex.04. [PC 12]	Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica</li> </ul>
Leg. Ex.05. [PC 12]	Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica</li> </ul>
Leg. Ex.06. [PC 12]	Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica</li> </ul>
Leg. Ex.07. [PC 12]	Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica</li> </ul>
Leg. Ex.08. [PC 12]	Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>
Leg. Ex.09. [PC 12]	Decreto 97/2000, de 6 de marzo por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Andaluz de Archivos y desarrollo de la Ley 3/1984 de 9 de enero de Archivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>
Leg. Ex.10. [PC 12]	Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica</li> </ul>
Leg. Ex.11. [PC 12]	Orden de 7 de julio de 2000, por la que se regula el funcionamiento de la Comisión Andaluza Calificadora de Documentos Administrativos y los procesos de identificación, valoración y selección documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>
Leg. Ex.12. [PC 12]	ISAD (G): Norma Internacional General de descripción Archivística, segunda edición, 2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>
Leg. Ex.13. [PC 12]	Norma ISO/TR 15489. Información y Documentación: Gestión de documentos. Parte 1. Informe técnico. Parte 2. Directrices, 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>
Leg. Ex.14. [PC 12]	Resolución de 11 de noviembre de 2002, de la Dirección General de Instituciones del Patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> </ul>



	Histórico, por la que se hace público el acuerdo de la Comisión Andaluza Calificadora de Documentos Administrativos de 28 de diciembre de 2002, que aprueba el formulario para los estudios de identificación y valoración de series documentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>
Leg. Ex.15. [PC 12]	ISAAR (CPF): Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos relativos, 2egunda edición, 2004	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>
Leg. Ex.16. [PC 12]	Informe anual del grupo de trabajo de identificación y valoración de series administrativas 2004-2005(aprobado en las XI Jornadas de archivos universitarios, Madrid, 16 y 17 de junio de 2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>
Leg. Ex.17. [PC 12]	Convenio entre la Junta de Andalucía y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para la prestación de servicios de prestación de firma electrónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica</li> </ul>
Leg. In.01. [PC 12]	Reglamento de Registro de la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica</li> </ul>
Leg. In.02. [PC 12]	Reglamentos de Organización y Funcionamiento de los Departamentos Universitarios, Institutos y Centros de Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación.</li> </ul>
Leg. In.03. [PC 12]	Reglamento Electoral, aprobado por el Claustro Universitario el 28 de octubre de 2003, reformado por el Claustro Universitario de fecha 21 de febrero de 2011.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación</li> </ul>
Leg. In.04. [PC 12]	Reglamento del Defensor Universitario, aprobado por el Claustro Universitario el 20 de abril de 2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación</li> </ul>
Leg. In.05. [PC 12]	Normativa para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Universidad de Jaén, la expedición de copias y compulsas y el régimen de funcionamiento de las oficinas de Registro General, Auxiliar y Telemático	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.11 Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica</li> </ul>
Leg. In.06. [PC 12]	Programa Aries	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación.</li> </ul>
Leg. In.07. [PC 12]	Reglamento del Archivo General. Aprobado por el Consejo de Gobierno el 19 de julio de 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>
Leg. In.08. [PC 12]	Instrucciones de carácter técnico para la transferencia de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>
Leg. In.09. [PC 12]	Calendario de transferencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>





Leg. In.10. [PC 12]	Manual de gestión y archivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>
Leg. In.11. [PC 12]	Instrucciones técnicas internas de revisión de documentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>
Leg. In.12. [PC 12]	Instrucciones para cumplimentar la propuesta de Identificación y valoración de series	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación</li> <li>▪ PC 12.22 Gestión y Control del Depósito</li> <li>▪ PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación</li> </ul>

**HISTORIAL DE MODIFICACIONES.**

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIONES NORMATIVAS		
		MODIFICACIÓN NORMATIVA	DEROGACIÓN	NUEVA INCORPORACIÓN
1	01/02/2011			
2	20/03/2012	X	X	
3	08/04/2013	X		X
4	24/02/2014	X	X	X



## ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO

### PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

#### Registro de formatos

Tabla [F-PC 12]. Listado de Formatos del Proceso.

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
F. [PC.12.1]-01	[@ries: Asiento de Entrada]	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 12.1 Gestión del registro de la documentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica</li> </ul>
F. [PC.12.1]-02	[@ries: Asiento de Salida]	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 12.1 Gestión del registro de la documentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica</li> </ul>
F. [PC.12.1]-03	@ries: Expedición de certificados	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 12.1 Gestión del registro de la documentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica</li> </ul>
F. [PC.12.1]-04	@ries: Remisión de documentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 12.1 Gestión del registro de la documentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica es</li> </ul>
F. [PC.12.1]-05	@ries: Cesión de documentación con asientos de salida	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 12.1 Gestión del registro de la documentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica</li> </ul>
F. [PC.12.11]-01	Envío de peticiones a la FNMT	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 12.11 Gestión de apoyo a la firma electrónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica</li> </ul>
F.[PC12.21]-01	Impreso de transferencia de documentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 12.21 Gestión del tratamiento archivístico de la documentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio del Archivo General</li> </ul>
F.[PC12.21]-02	Ficha de inventario de fondos (base de datos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 12.21 Gestión del tratamiento archivístico de la documentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio del Archivo General</li> </ul>
F.[PC12.22]-01	Relación de necesidades de unidades de instalación	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 12.22 Gestión y control del depósito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio del Archivo General</li> </ul>
F.[PC12.22]-02	Ficha de valores termohigrómetros (base de datos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 12.22 Gestión y control del depósito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio del Archivo General</li> </ul>
F.[PC12.22]-03	Formulario de solicitud de firmas para unidades de instalación	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 12.22 Gestión y control del depósito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio del Archivo General</li> </ul>
F.[PC12.23]-01	Solicitud de documentos al Archivo General	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 12.23 Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio del Archivo General</li> </ul>
F.[PC12.23]-02	Hoja de control de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 12.23 Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio del Archivo General</li> </ul>
F.[PC12.23]-03	Solicitud consulta para trabajos de investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 12.23 Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio del Archivo General</li> </ul>



**HISTORIAL DE MODIFICACIONES.**

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	08/03/2019	Actualización nombre del Servicio de Información
3	30/06/2020	Inclusión nuevo formato de Archivo general.



## ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO

### PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

#### Registro de Instrucciones Técnicas

Tabla [IT-PC 12]. Listado de Instrucciones Técnicas.

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
IT.[PC12.2]-01	Instrucción de carácter técnico para la transferencia de documentos desde los archivos de gestión al archivo general	▪ PC 12.2 Gestión integrada del archivo y acceso a la documentación	▪ Servicio de Archivo General
IT.[PC12.21]-01	Instrucción Técnica Revisión de Series Documentales	▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación	▪ Servicio de Archivo General
IT.[PC12.21]-02	Instrucción Técnica Valoración de Series Documentales	▪ PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación	▪ Servicio de Archivo General

#### HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	24/02/2014	Inclusión de instrucciones técnicas del proceso



## ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

### Registro de Procedimientos Telematizados

Tabla [PT-PC 12]. Listado de Procedimientos Telematizados.

Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Solicitud para la consulta y reproducción de documentos	PC 12.23. Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación	<ul style="list-style-type: none"><li>PC12-S6. Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes de acceso al patrimonio documental de la Universidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Servicio de Archivo General</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Recurso web propio</li></ul>

### HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/03/2016	Creación del anexo



# **ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO**

## **PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**



## ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD

### PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Tabla nº 1. Análisis del contexto interno y externo del proceso.

<b>Proceso:</b>	El proceso Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica (PC.12.1), se desagrega del proceso de Gestión del Registro de la Documentación (PC.12.11) por la secuencia específica de las actividades de atención y apoyo técnico en la intermediación para la formalización de la expedición de certificados electrónico (Clase 2-A).
<b>Servicio prestado:</b>	Su finalidad básica es promover en el ámbito de la Universidad el desarrollo de la "Administración Electrónica", contribuyendo al derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
<b>Fecha:</b>	MARZO 2018
<b>Responsables:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
<b>Seguimiento y revisión:</b>	<b>Instrucción:</b> en la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. En la revisión conjunta con otros servicios ejecutando la integración del proceso con otros relacionados.



Grupo de interés/ Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de calidad
<p>5.- Miembros de la comunidad Universitaria. (Identidad de persona física).</p> <p>Externos.</p> <p>9.- Usuarios Externos de Servicios. (Identidad de persona física).</p> <p>10.- Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad.</p> <p>11.- Sociedad en general. (Identidad de persona física).</p>	<p><b>Quejas/sugerencias/ Felicitaciones</b></p> <p><b>Imagen de la Unidad</b></p> <p><b>Mediciones Indirectas</b></p> <p><b>Normativa reguladora de la prestación de servicio</b></p>	<p><b>NECESIDADES:</b></p> <p>Proveer de certificado electrónico clase 2A de persona física a la comunidad universitaria para el acceso a los servicios electrónicos.</p> <p><b>ATRIBUTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acierto y precisión, ausencia de errores.</li> <li>▪ Cumplimiento de las características del servicio prestado.</li> <li>▪ Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado.</li> <li>▪ Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias.</li> <li>▪ Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue.</li> </ul> <p>Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio.</li> <li>▪ Experiencia profesional de las personas de la Unidad.</li> <li>▪ Amabilidad en el trato al cliente-usuario.</li> <li>▪ Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio.</li> </ul> <p>Seguridad en el tratamiento de los datos de los clientes- usuarios (confidencialidad).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adecuación del tiempo de espera para ser atendido/a.</li> <li>▪ Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio.</li> <li>▪ Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio.</li> <li>▪ Prestación de un servicio rápido.</li> </ul> <p>Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Receptividad ante los problemas o situación personal del cliente-usuario.</li> <li>▪ Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria.</li> </ul>	<p>Expedir certificados electrónicos clase 2ª (firma electrónica).</p>





		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación de un servicio.</li> <li>▪ Accesibilidad de las instalaciones (facilidad de acceso, identificado y señalado adecuadamente, inexistencia de obstáculos que impidan o dificulte su acceso).</li> </ul> <p>Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación al servicio prestado.</li> <li>▪ Disponibilidad para informar a los clientes-usuarios sobre la prestación de un servicio.</li> <li>▪ Accesibilidad y facilidad para acceder a medios (canales) que contienen información sobre la prestación del servicio.</li> <li>▪ Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la Información.</li> </ul>	
--	--	---	--

Tabla nº 1. Análisis del contexto interno y externo del proceso.

<b>Proceso:</b>	El proceso Gestión del Registro de la Documentación (PC.12.11), secuencia las actividades de atención y los trámites administrativos necesarios para el registro de los documentos susceptibles de dicha actividad de constancia, así como las tramites de
-----------------	--



	gestión del Registro General de la Universidad, en especial y en su caso, las de compulsión de documentos y emisión y envío de certificados.
<b>Servicio prestado:</b>	Su finalidad básica es garantizar los requisitos procedimentales en las interrelaciones administrativas de la Universidad con los ciudadanos e instituciones en general, con los miembros de la comunidad universitaria y en las relaciones interadministrativas, así como facilitar el derecho reconocido a los ciudadanos de acceder a los registros administrativos.
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
<b>Fecha:</b>	MARZO 2018
<b>Responsables:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
<b>Seguimiento y revisión:</b>	<b>Instrucción:</b> en la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. En la revisión conjunta con otros servicios ejecutando la integración del proceso con otros relacionados.



Grupo de interés/ Cliente-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de calidad
<p>Internos.</p> <p>1.- Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad</p> <p>2.- Estructuras Técnicas/Administrativas: Unidades y Servicios</p> <p>3.- Estructuras organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros Adscritos y estructuras para la investigación.</p> <p>4.- Órganos de participación y representación de la Universidad.</p> <p>5.- Miembros de la comunidad Universitaria.</p> <p>Externos.</p> <p>6.- Administraciones Públicas Educativas.</p> <p>7.- Organismos Públicos Estadísticos.</p> <p>8.- Entidades y Organizaciones Públicas y Privadas.</p> <p>9.- Usuarios Externos de Servicios.</p> <p>10.- Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad.</p> <p>11.- Sociedad en general.</p>	<p><b>Quejas/sugerencias/Felicitaciones</b></p> <p><b>Imagen de la Unidad</b></p> <p><b>Mediciones Indirectas</b></p> <p><b>Normativa reguladora de la prestación de servicio</b></p>	<p><b>NECESIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dejar constancia en Registro General Y Auxiliares de la Entradas o Salidas de Documentos. (Ley 30/92)</li> <li>▪ Control de Oficinas de Registro Auxiliares.</li> <li>▪ Certificar la presentación de documentos en tiempo y forma.</li> <li>▪ Acercar nuevas tecnologías.</li> <li>▪ Accesibilidad.</li> </ul> <p><b>ATRIBUTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acierto y precisión, ausencia de errores.</li> <li>▪ Cumplimiento de las características del servicio prestado.</li> <li>▪ Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado. Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias.</li> <li>▪ Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue. Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia.</li> <li>▪ Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio.</li> <li>▪ Experiencia profesional de las personas de la Unidad.</li> <li>▪ Amabilidad en el trato al cliente-usuario.</li> <li>▪ Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio.</li> <li>▪ Seguridad en el tratamiento de los datos de los clientes-usuarios (confidencialidad).</li> <li>▪ Prestación de un servicio rápido. Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias.</li> <li>▪ Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria.</li> <li>▪ Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio.</li> <li>▪ Accesibilidad y facilidad para acceder a medios (canales) que contienen información sobre la prestación del servicio.</li> </ul>	<p>Envío de documentos de entrada registrados a las Unidades en 24 horas desde su recepción.</p> <p>Cálculo de incidencias en registros de entrada/salida.</p> <p>Registros tramitados de entrada y salida de forma total.</p> <p>Envío de documentos de entrada registrados, a otras administraciones o entidades dentro de un plazo de 24 horas.</p> <p>Emisión de certificados de registros en el plazo de 48 horas.</p>



<b>Proceso:</b>	PC.12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación PC.12.22 Gestión y Control del Depósito PC.12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación
<b>Servicio prestado:</b>	Prestación de los servicios de atención y coordinación técnica para la identificación, agrupación, transferencia, valoración, descripción y archivo de los documentos objeto 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.
<b>Unidad/es:</b>	SAG
<b>Fecha:</b>	Octubre 2018
<b>Responsables:</b>	Jefe de Servicio del SAG.
<b>Seguimiento y revisión:</b>	En los informes de evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso).

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.	Seguimiento del Servicio.	Necesidad: Proteger los derechos de la institución y de los usuarios, conservar, difundir y hacer accesible el patrimonio documental de la Universidad.	Adecuación al Objetivo del Plan Estratégico (C64): Potenciar el archivo general como salvaguarda del patrimonio documental histórico y soporte documental de la UJA.
2. Estructuras técnicas/administrativas: Unidades y Servicios.	Normativa reguladora de la prestación.	Atributos: *Cumplimiento de la prestación de un servicio en el tiempo previamente fijado (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9). *Acierto precisión, ausencia de errores (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8). *Seguridad en el tratamiento de los datos (confidencialidad) (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8).	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
3. Estructuras organizativas: Centros, facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros adscritos y Estructuras para la investigación.	Imagen de la Universidad	*Prestación de un servicio rápido (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9). *Disponibilidad permanente de las personas de la unidad a atender a los clientes (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9). *Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para prestación de un servicio. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9).	Campaña para visualización de los servicios.
4. Miembros de la comunidad universitaria	Encuestas / Felicitaciones	*Comodidad de las instalaciones (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9).	Campaña para visualización de los servicios.
5. Administraciones,	Encuestas /		Presencia en foros profesionales



Organismos e Instituciones públicos y privados.	Felicitaciones	*Accesibilidad de las instalaciones (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9)	públicos
7. Personas físicas y jurídicas que ejercen los derechos de acceso al Archivo General de la Universidad.			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.
8. Investigadores externos autorizados para el acceso a la información de los Fondos Históricos de la Universidad de Jaén.			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.
9. Sociedad en general.			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.

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	10/05/2018	Incorporación del cuadro de necesidades y expectativas Adaptación ISO 9001:2015
3	08/03/2019	Revisión Anexo y actualización nombre Servicio de Información
4	30/6/2020	Revisión Anexo SAG



## ANEXO VII. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO

### PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

<b>Proceso:</b>	El proceso Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica (PC.12.1), se desagrega del proceso de Gestión del Registro de la Documentación (PC.12.11) por la secuencia específica de las actividades de atención y apoyo técnico en la intermediación para la formalización de la expedición de certificados electrónico (Clase 2-A).
<b>Servicio prestado:</b>	Su finalidad básica es promover en el ámbito de la Universidad el desarrollo de la "Administración Electrónica", contribuyendo al derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
<b>Fecha:</b>	MARZO 2018
<b>Responsables:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
<b>Seguimiento y revisión:</b>	<b>Instrucción:</b> en la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. En la revisión conjunta con otros servicios ejecutando la integración del proceso con otros relacionados.

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
<b>FACTORES INTERNOS</b>	<p>D1.-Puestos dotados del alto contenido informático. Falta de formación técnica. Dependencia externa de conocimiento especializado en recursos tecnológicos (por ejemplo, JAVA).</p> <p>D2.- Desconocimiento errores técnicos (FNMT). Carencias en la comunicación de la FNMT.</p> <p>D3.- En tanto, proceso a demanda, dificultades de planificación de las actividades propias del mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de derivación de asistencia técnica, no definido, lo que da lugar a problemas con los usuarios y en las propias compañías de informática.</li> </ul>	<p>F1.-Actitud del equipo para resolución de problemas técnicos que exceden a sus competencias. Proactividad en la gestión.</p> <p>F2.- Atención personalizada para la comunidad universitaria, con asesoramiento técnico. Atención inmediata usuario. El proceso de desarrolla desde un enfoque centrado en el cliente (o usuario), a lo que contribuye la inmediatez en la gestión del servicio.</p> <p>F3.- Cercanía geográfica.</p> <p>F4.- Resultado encuestas, tanto en la gestión de los mismos como en la ejecución del proceso de firma.</p> <p>F5.- El conjunto de fortalezas suplen a las debilidades y amenazas.</p>
FACTORES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES



<b>EXTERNOS</b>	<p>A1.- Problemas permanentes Java.</p> <p>A2.- Cambios técnicos sin avisos de FNMT.</p> <p>A3.- Dificultades en relación con la resolución técnica de incidencias por parte del Servicio correspondiente de la UJA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemas ocasionados por el navegador usado.</li> <li>- El programa requiere exactitud y precisión a la hora de introducir datos.</li> </ul>	<p>O1.- Emisión certificado E.P para relación otras Administraciones.</p> <p>O2.- Disponibilidad de herramientas tecnológicas de gestión de la firma electrónica. (Todos tienen acceso a internet). (Desde el punto de vista del usuario).</p> <p>O3.- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, supone el necesario impulso normativo regulatorio, actualizador y de revisión del proceso de administración electrónica.</p>
-----------------	---	--

<b>Proceso:</b>	El proceso Gestión del Registro de la Documentación (PC.12.11), secuencia las actividades de atención y los trámites administrativos necesarios para el registro de los documentos susceptibles de dicha actividad de constancia, así como las tramites de gestión del Registro General de la Universidad, en especial y en su caso, las de compulsas de documentos y emisión y envío de certificados.
<b>Servicio prestado:</b>	Su finalidad básica es garantizar los requisitos procedimentales en las interrelaciones administrativas de la Universidad con los ciudadanos e instituciones en general, con los miembros de la comunidad universitaria y en las relaciones interadministrativas, así como facilitar el derecho reconocido a los ciudadanos de acceder a los registros administrativos.
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
<b>Fecha:</b>	MARZO 2018
<b>Responsables:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
<b>Seguimiento y revisión:</b>	<b>Instrucción:</b> en la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. En la revisión conjunta con otros servicios ejecutando la integración del proceso con otros relacionados.

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
<b>FACTORES INTERNOS</b>	<p>D1.-Registro con sello manual, con posibilidad de errores en fecha.</p> <p>D2.- Los documentos pasan por varias manos hasta su registro definitivo.</p>	<p>F1.- Atención personalizada.</p> <p>F2.-Equipo de atención con varias personas. (Multidisciplinar).</p> <p>F3.-Registro descentralizado.</p>



	<p>D3.- Acumulación de ofertas de contratación hasta su envío definitivo conjunto, cuando finaliza el plazo. Revisando indicador de incidencias se observa que esta metodología es fuente de errores.</p> <p>D4.- Adecuación Ley 39-40.</p> <p>D5.- Falta recursos. El número de personas asignadas no siempre son suficientes para agilizar la plena disponibilidad de los recursos tecnológicos. Dedicación exclusiva a un proceso. No a varios.</p> <p>D6.- Formación tecnológica.</p>	<p>F4.- Buen ambiente laboral.</p> <p>F5.- Recursos humanos motivados.</p> <p>F6.- Se gestiona de forma sistemática desde un conocimiento formalizado. (Potencias necesidad).</p> <p>F7.- Disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos para la gestión del proceso.</p> <p>F8.- Capacidad de adaptabilidad en función de las necesidades de los usuarios, enfocada a la orientación de nuestros usuarios.</p>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
	<p>A1.- Posibilidad de no ser considerados un registro general de administración pública interoperable. Vacío legal.</p> <p>A2.- Cambios en la legislación. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, puede afectar negativamente en el procedimiento desde el punto de vista de su visión avanzada del mismo.</p> <p>A3.- Los avances legislativos deberán ser sometidos a un análisis de gestión, oportunidad, metodología para su implantación adecuada.</p> <p>A4.- Negociación RPT. Capital humano del servicio y estructura de futuro. (Estabilidad).</p>	<p>O1.- Plataforma Geiser, con adaptación a registro electrónico y SIR.</p> <p>O2.- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, supone el necesario impulso normativo regulatorio, actualizador y de revisión del proceso de administración electrónica.</p>





<b>Proceso:</b>	PC.12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación PC.12.22 Gestión y Control del Depósito PC.12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación
<b>Servicio prestado:</b>	Prestación de los servicios de atención y coordinación técnica para la identificación, agrupación, transferencia, valoración, descripción y archivo de los documentos objeto 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.
<b>Unidad/es:</b>	SAG
<b>Fecha:</b>	Marzo 2018
<b>Responsables:</b>	Jefe de Servicio del SAG.
<b>Seguimiento y revisión:</b>	<b>Instrucción:</b> En los informes de evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso).

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
<b>FACTORES INTERNOS</b>	D1.- Bases de datos de desarrollo propio para el control y gestión de la documentación recibida. D2.- Dificultades para el mantenimiento adecuado de las condiciones de temperatura y humedad en los depósitos D3.- Falta de espacio de depósito para la documentación. D4.- Herramientas para abordar la administración electrónica	F1.- Establecimiento de un Cuadro de clasificación para la clasificación de los documentos F2.- Constitución de la Comisión Calificadora de la UJA (C64) F3.- Medición diaria para el control de las condiciones de humedad y temperatura F4- Compromiso de calidad que dota de rapidez y eficacia el servicio de acceso y disponibilidad de la documentación F5.- Personal con alta implicación.
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	A1.- Falta de aplicación práctica del Cuadro de Clasificación de documentos por parte de los usuarios A2.- Necesidad de directrices políticas para abordar la gestión documental electrónica y el archivo electrónico único. A3.- Depósitos con riesgos de siniestros por fugas y filtraciones de agua. A4.- Necesidad de herramientas de descripción accesibles al público	O1.- Posibilidad de ofertar cursos de formación a través del Plan de formación O2.- Posibilidad de aplicar el calendario de valoración aprobado por la CAVD para liberar espacio. O3.- Participar activamente en la implantación de la administración electrónica.



VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo
2	08/03/2019	Actualización Nombre del Servicio de Información



## ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

### PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

<b>Proceso:</b>	El proceso Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica (PC.12.1), se desagrega del proceso de Gestión del Registro de la Documentación (PC.12.11) por la secuencia específica de las actividades de atención y apoyo técnico en la intermediación para la formalización de la expedición de certificados electrónico (Clase 2-A).
<b>Servicio prestado:</b>	Su finalidad básica es promover en el ámbito de la Universidad el desarrollo de la "Administración Electrónica", contribuyendo al derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
<b>Fecha:</b>	MARZO 2018
<b>Responsables:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
<b>Seguimiento y revisión:</b>	<b>Instrucción:</b> en la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. En la revisión conjunta con otros servicios ejecutando la integración del proceso con otros relacionados.



RESULTADO PROCESO	RIESGOS	ACCIONES
[Resultado Esperado] [1]	<p>1.-<b>Riesgo:</b> D1.-Puestos dotados del alto contenido informático. Falta de formación técnica. Dependencia externa de conocimiento especializado en recursos tecnológicos (por ejemplo, JAVA). Detectado: Análisis DAFO</p> <p>2.-<b>Riesgo:</b> A1.- Problemas permanentes Java. Detectado: Análisis DAFO</p>	<p>1.-<b>Acción:</b> a) Plan de Formación Técnica. b) Plan de Apoyo del Servicio de Informática.</p> <p>2.- <b>Acción:</b> Uso de aplicaciones alternativas para minimizar riesgo de JAVA. (V.gr. Actas).</p>

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	NIVEL RIESGO	
D1.-Puestos dotados del alto contenido informático. Falta de formación técnica. Dependencia externa de conocimiento especializado en recursos tecnológicos (por ejemplo, JAVA).	2.-Mínimo.	5.-Seguro.	2*5=10	B. Riesgo no deseable.
D2.- Desconocimiento errores técnicos (FNMT). Carencias en la comunicación de la FNMT.	4.-Considerable.	1.-Excepcional.	4*1=4	D. Aceptar riesgo.
D3.- En tanto, proceso a demanda, dificultades de planificación de las actividades propias del mismo.  - Proceso de derivación de asistencia técnica, no definido, lo que da lugar a problemas con los usuarios y en las propias compañías de informática.	2.-Mínimo.	4.-Muy probable.	2*4=8	C. Aceptar riesgo con controles.
A1.- Problemas permanentes Java.	4.-Considerable.	5.-Seguro.	4*5=20	A. Riesgo inaceptable.
A2.- Cambios técnicos sin avisos de FNMT.	4.-Considerable.	1.-Excepcional.	4*1=4	D. Aceptar riesgo.
A3.- Dificultades en relación con la resolución técnica de incidencias por	2.-Mínimo.	3.-Probable.	2*3=6	C. Aceptar riesgo con



parte del Servicio correspondiente de la UJA.				controles.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemas ocasionados por el navegador usado.</li> <li>- El programa requiere exactitud y precisión a la hora de introducir datos.</li> </ul>				

<b>Proceso:</b>	El proceso Gestión del Registro de la Documentación (PC.12.11), secuencia las actividades de atención y los trámites administrativos necesarios para el registro de los documentos susceptibles de dicha actividad de constancia, así como las tramites de gestión del Registro General de la Universidad, en especial y en su caso, las de compulsas de documentos y emisión y envío de certificados.
<b>Servicio prestado:</b>	Su finalidad básica es garantizar los requisitos procedimentales en las interrelaciones administrativas de la Universidad con los ciudadanos e instituciones en general, con los miembros de la comunidad universitaria y en las relaciones interadministrativas, así como facilitar el derecho reconocido a los ciudadanos de acceder a los registros administrativos.
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
<b>Fecha:</b>	MARZO 2018
<b>Responsables:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
<b>Seguimiento y revisión:</b>	<b>Instrucción:</b> en la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. En la revisión conjunta con otros servicios ejecutando la integración del proceso con otros relacionados.

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
[Resultado Esperado] [1]	<p>1.-<b>Riesgo:</b> D2.- Los documentos pasan por varias manos hasta su registro definitivo. Detectado: Análisis DAFO</p> <p>2.-<b>Riesgo:</b> D3.- Acumulación de ofertas de contratación hasta su envío definitivo conjunto, cuando finaliza el plazo. Revisando indicador de incidencias se observa que esta metodología es fuente de errores. Detectado: Análisis DAFO</p> <p>3.-<b>Riesgo:</b> D4.- Adecuación Ley 39-40.</p>	<p>1.-<b>Acción:</b> Racionalizar la atención en Registro a través de la implantación de GEISER. Estableciendo conexión con Información, respecto la acción de adaptar estructura orgánica del servicio junto con los procesos afectados en aplicación de ley.</p> <p>2.-<b>Acción:</b> a) Aplicación Plan mejora adaptado en auditoría.</p>



	<p>Detectado: Análisis DAFO</p>	<p>b) Oficina de Cooperación Universitaria. Consultoría.</p> <p>c) Consultoría telefónica.</p>
<b>[Resultado Esperado]</b>	<p>1.-<b>Oportunidad:</b> O1.- Plataforma Geiser, con adaptación a registro electrónico y SIR. Detectado: Análisis DAFO</p> <p>2.-<b>Oportunidad:</b> O2.- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, supone el necesario impulso normativo regulatorio, actualizador y de revisión del proceso de administración electrónica. Detectado: Análisis DAFO</p>	<p>1.-<b>Acción:</b></p> <p>a) Aplicación Plan mejora adaptado en auditoría.</p> <p>b) Oficina de Cooperación Universitaria. Consultoría.</p> <p>c) Consultoría telefónica.</p> <p>Racionalizar la atención en Registro a través de la implantación de GEISER. Estableciendo conexión con Información, respecto la acción de adaptar estructura orgánica del servicio junto con los procesos afectados en aplicación de ley.</p> <p>2.-<b>Acción:</b></p> <p>a) Aplicación Plan mejora adaptado en auditoría.</p> <p>b) Oficina de Cooperación Universitaria. Consultoría.</p> <p>c) Consultoría telefónica.</p>

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	NIVEL RIESGO	
D1.-Registro con sello manual, con posibilidad de errores en fecha.	4.- Considerable.	1.- Excepcional.	4*1=4	D. Aceptar riesgo.
D2.- Los documentos pasan por varias manos hasta su registro definitivo.	3.-Moderado.	3.-Probable.	3*3=9	B. Riesgo no deseable.



D3.- Acumulación de ofertas de contratación hasta su envío definitivo conjunto, cuando finaliza el plazo. Revisando indicador de incidencias se observa que esta metodología es fuente de errores.	5.- Grave.	2.-Poco probable.	5*2=10	B. Riesgo no deseable.
D4.- Adecuación Ley 39-40.	5.- Grave.	5.-Seguro.	5*5=25	A. Riesgo inaceptable.
D5.- Falta recursos. El número de personas asignadas no siempre son suficientes para agilizar la plena disponibilidad de los recursos tecnológicos. Dedicación exclusiva a un proceso. No a varios.	2.- Mínimo.	3.-Probable.	2*3=6	C. Aceptar riesgo con controles.
D6.- Formación tecnológica.	2.- Mínimo.	4.- Muy probable.	2*4=8	C. Aceptar riesgo con controles.
A1.-Posibilidad de no ser considerados un registro general de administración pública interoperable. Vacío legal.	5.- Grave.	5.-Seguro.	5*5=25	A. Riesgo inaceptable.
A2.- Cambios en la legislación. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, puede afectar negativamente en el procedimiento desde el punto de vista de su visión avanzada del mismo.	5.- Grave.	3.- Probable.	5*3=15	A. Riesgo inaceptable.
A3.- Los avances legislativos deberán ser sometidos a un análisis de gestión, oportunidad, metodología para su implantación adecuada.	5.- Grave.	3.- Probable.	5*3=15	A. Riesgo inaceptable.
A4.- Negociación RPT. Capital humano del servicio y estructura de futuro. (Estabilidad).	4.- Considerable.	3.- Probable.	4*3=12	B. Riesgo no deseable.



<b>Proceso:</b>	PC.12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación PC.12.22 Gestión y Control del Depósito PC.12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación
<b>Servicio prestado:</b>	Prestación de los servicios de atención y coordinación técnica para la identificación, agrupación, transferencia, valoración, descripción y archivo de los documentos objeto 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.
<b>Unidad/es:</b>	SAG
<b>Fecha:</b>	Marzo 2018
<b>Responsables:</b>	Jefe de Servicio del SAG.
<b>Seguimiento y revisión:</b>	En los informes de evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso).

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
<b>Resultado Esperado1:</b> dejar de invertir tiempo y recursos en transcribir datos	1.- <b>Riesgo:</b> Escasa interoperabilidad con los SUA, en relación a las bases de datos de desarrollo propio y formularios no interoperables (D1) <b>Detectado:</b> D1 <b>Efecto potencial:</b> No es posible compartir datos entre SUA y SAG	1.- <b>Acción:</b> adquirir o desarrollar, desde el Servicio de Informática, una aplicación de gestión documental
<b>Resultado Esperado2:</b> Preservación del patrimonio documental	2.- <b>Riesgo:</b> Deterioro de la documentación en papel <b>Detectado:</b> D1 y A4 <b>Efecto potencial:</b> documentación deteriorada	2.- <b>Acción:</b> Acondicionamiento adecuado de los depósitos, mediante obras y adquisición de los equipos necesarios.
<b>Resultado Esperado3:</b> evitar el colapso de las transferencias	3.- <b>Riesgo:</b> Falta de espacio para recibir nuevas transferencias <b>Detectado:</b> D3 <b>Efecto potencial:</b> no será posible recibir más documentación	3.- <b>Acción:</b> eliminación de documentación sin valor histórico
<b>Resultado Esperado4:</b> contar con herramientas necesarias para abordar la administración-e	4.- <b>Riesgo:</b> No contar con las herramientas de archivo necesarias para abordar la administración-e <b>Detectado:</b> D4 <b>Efecto potencial:</b> desprestigio y pérdida de autoridad	4.- <b>Acción:</b> empezar a trabajar, de forma inmediata, en dichas herramientas.
<b>Resultado</b>	5.- <b>Riesgo:</b> eliminación ilícita de la	5.- <b>Acción:</b> cursos de formación en





<p><b>Esperado5:</b> organización de la documentación y eliminación normalizada en los archivos de gestión</p> <p><b>Resultado Esperado6:</b> servir las fuentes de información primarias para la historia</p>	<p>documentación</p> <p><b>Detectado:</b> A1</p> <p><b>Efecto potencial:</b> pérdida de patrimonio documental</p> <p>6.- <b>Riesgo:</b> conocimiento insuficiente del archivo como proveedor de fuentes primaria de información</p> <p><b>Detectado:</b> A5</p> <p><b>Efecto potencial:</b> ausencia de investigadores</p>	<p>gestión documental</p> <p>6a.- <b>Acción:</b> poner a disposición de los usuarios herramientas de descripción</p> <p>6b.- <b>Acción:</b> llevar a cabo campaña de promoción, mediante actividades en el día de los archivos, lip dup, etc.</p>
<p><b>Resultado Esperado1:</b> gestión racional de los sistemas de gestión documental</p> <p><b>Resultado Esperado2:</b> conservación del patrimonio documental</p> <p><b>Resultado Esperado3:</b> documentación sin valor histórico eliminada y espacio liberado.</p> <p><b>Resultado Esperado4:</b> puesta en marcha del Archivo electrónico único para cumplir la legislación vigente</p> <p><b>Resultado Esperado5a:</b> eliminación lícita y controlada de la documentación sin valor histórico</p> <p><b>Resultado Esperado5b:</b> Eficiencia,</p>	<p>1.- <b>Oportunidad:</b> Adquisición o desarrollo, desde el Servicio de Informática, de una aplicación de gestión documental</p> <p>2.- <b>Oportunidad:</b> Acondicionamiento adecuado de los depósitos, mediante obras y adquisición de los equipos necesarios.</p> <p>3.- <b>Oportunidad:</b> aplicación del calendario de valoración aprobado por la CAVD (O2) y generar actividad para la Comisión Calificadora de la UJA (F2)</p> <p>4.- <b>Oportunidad:</b> empezar a trabajar, de forma inmediata, en el desarrollo de estas herramientas (O3).</p> <p>5a.- <b>Oportunidad:</b> Realización de una formación en gestión documental a través del Plan de formación (O1)</p> <p>5b.- <b>Oportunidad:</b> Establecimiento de normativas que aseguren una administración pública que cumpla con los requisitos legales y</p>	<p>1.- <b>Acción:</b> Estudio y presupuestos</p> <p>2.- <b>Acción:</b> Estudio y presupuestos</p> <p>3a.- <b>Acción:</b> solicitud a la CAVD de eliminación de documentos valorados por ella.</p> <p>3b.- <b>Acción:</b> presentación de 2 propuestas de valoración anuales</p> <p>4.- <b>Acción:</b> desarrollo de la Política de gestión de documentos-e y herramientas afines, esquema de metadatos, normativas de aplicación, etc.</p> <p>5a.- <b>Acción:</b> programar anualmente un curso de aplicación de gestión documental.</p> <p>5b.- <b>Acción:</b> aprobar normativas de obligado cumplimiento en materia de gestión documental.</p>



<p>legalidad, conformidad y transparencia.</p> <p><b>Resultado Esperado6:</b> mayor conocimiento del archivo a nivel de la comunidad universitaria y de la sociedad</p>	<p>técnicos.</p> <p><b>6.- Oportunidad:</b> visualización del archivo mediante la promoción de sus fondos</p>	<p><b>6.- Acción:</b> campaña de promoción, mediante actividades del día de los archivos, lip dup, etc.</p>
---	---	---

	(1)	(2)	(3)
RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riesgo
<p><b>-Riesgo:</b></p> <p><b>Detectado:</b></p> <p><b>Efecto potencial:</b></p>	<p>ESCALA 1-5</p> <p>1.-Insignificante.</p> <p>2.- Mínimo.</p> <p>3.-Moderado.</p> <p>4.-Considerable.</p> <p>5.-Grave.</p>	<p>ESCALA 1-5</p> <p>1.-Excepcional.</p> <p>2.- Poco probable.</p> <p>3.-Probable.</p> <p>4.-Muy probable.</p> <p>5.-Seguro.</p>	<p>Cálculo [EI]*[P].</p> <p>ESCALA A-B-C-D</p> <p><b>D.</b> Aceptar riesgo [&lt; 5]</p> <p><b>C.</b> Aceptar riesgo con controles. [6-8]</p> <p><b>B.</b> Riesgo no deseable. [9-14]</p> <p><b>A.</b> Riesgo inaceptable. [= &gt; 15]</p>
<p>Escasa interoperabilidad con los SUA, en relación a las bases de datos de desarrollo propio (D1)</p>	3	4	B Riesgo no deseable.
<p>Formularios no interoperables (D1)</p>	2	2	D. Aceptar riesgo
<p>Deterioro de la documentación en papel (D2) (A4)</p>	3	3	B Riesgo no deseable.
<p>Falta de espacio para recibir nuevas transferencias (D3)</p>	3	3	B Riesgo no deseable.
<p>No contar con las herramientas de archivo necesarias para abordar la administración-e (D4)</p>	3	3	A. Riesgo inaceptable
<p>Documentación sin clasificar en las SUA, no</p>	2	2	D. Aceptar riesgo



pueden aplicar calendarios de conservación (A1)			
No haber implantado la administración-e y el archivo electrónico único para octubre de 2018 (D3)	3	5	B Riesgo no deseable
Reducidas consultas externas (A5)	3	3	D. Aceptar riesgo

ACCIONES POSIBLES*	
<b>Evitar el riesgo</b>	Eliminar la actividad que se ve afectada o causa el riesgo. No contar con las herramientas de archivo necesarias para abordar la administración-e (D4) Reducidas consultas externas (A5)
<b>Aceptar el riesgo</b>	Cuando es posible que genere una oportunidad. No haber implantado la administración-e y el archivo electrónico único para octubre de 2018 (D3)
<b>Eliminar la fuente del riesgo</b>	Actuar para eliminar la causa que da lugar al riesgo (efecto no deseado). Documentación sin clasificar en las SUA, no pueden aplicar calendarios de conservación (A1)
<b>Modificar la probabilidad</b>	Atenuar la posibilidad o concurrencia del riesgo. Deterioro de la documentación en papel (D2) (A4)
<b>Modificar las consecuencias</b>	Atenuar el impacto o efectos del riesgo. Falta de espacio para recibir nuevas transferencias (D3)
<b>Compartir el riesgo</b>	Escasa interoperabilidad con los SUA, en relación a las bases de datos de desarrollo propio (D1) Formularios no interoperables (D1)
<b>Mantener el riesgo</b>	Cuando es asumible o su tratamiento es desproporcionado, siempre que sea posible asumirlo y controlarlo.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo
2	08/03/2019	Actualización Nombre del Servicio de Información