

Criterio 2: Política y estrategia

Definición.

Cómo implanta el servicio su misión, y visión mediante una estrategia claramente centrada en todos los grupos de interés y apoyada por políticas, planes, objetivos, metas y procesos relevantes.

Subcriterio1. Recogida de información relevante

El Archivo General tiene diseñado un formulario de encuesta que se realiza a los Órganos de Gobierno, Departamentos y servicios donde se recoge toda la información necesaria para poder establecer las actuaciones previas y la estrategia a seguir en su proceso de planificación y organización: Recogida de información sobre la institución y sobre los documentos.

A través de este proceso de soporte se obtiene información en relación con aquellos servicios que participan en la gestión documental como proveedores a través de las transferencias que realizan al Archivo General y como clientes por el número de consultas (Evidencia nº47).

Se ha realizado una encuesta de satisfacción del personal, se han identificado cuáles son las necesidades de los usuarios del servicio y quiénes son sus clientes (Evidencia nº36). También se ha elaborado un mapa de procesos (Evidencia nº39).

La opinión que tienen nuestros clientes sobre nuestra gestión se obtiene de forma verbal, casi siempre después de haber realizado alguna consulta al Archivo.

El AGUJA sabe que la necesidad principal de los servicios que han transferido documentación es que la consulta de los documentos solicitados se pueda realizar de la forma más rápida posible procurando que su gestión, en cuanto a la resolución de las cuestiones planteadas por los usuarios finales, no se vea interrumpida. La finalidad de la documentación en esta fase es la de estar al servicio de la toma de decisiones. La rapidez y la calidad de las decisiones dependen de la cantidad y calidad o precisión de la información disponible en cada caso; para ello se procura anticipar las necesidades de sus principales clientes, con el fin de integrarlos en la política y estrategia y éstas se incluyen en la planificación (Evidencia nº 46, 47).

El Servicio desde el principio ha estado muy interesado en conocer las experiencias de otros Archivos. Para ello acude a las reuniones que organiza la Conferencia de Archiveros Universitarios españoles, con el objetivo de intercambiar experiencias, formando parte de algunos de los grupos de Trabajo y aplicando las actuaciones que se llevan a cabo (Evidencias nº 52, 57). Así mismo participa activamente en otros eventos a nivel autonómico (Evidencias nº 54,55) y a nivel provincial (Evidencia nº 53 . Todo ello le ha permitido estar al tanto de las nuevas tendencias que puedan afectar al Servicio (PUNTO FUERTE).

También está en permanente contacto con sus proveedores internos: Los diferentes servicios de la Universidad con los que colabora y a quienes asesora en lo que a la gestión de la documentación activa se refiere. De esta colaboración se benefician tanto ellos como el AGUJA. (Evidencias nº 50, 56, 44, 42, 22)

La RPT de fecha 29 de junio de 2004 en la cual aparece recogida la creación del Servicio de Archivo y su estructura permite la distribución de los recursos, mejorar la

calidad del servicio prestado y una mayor eficacia en la resolución de las consultas de nuestros clientes .

Se lleva a cabo un seguimiento de las propuestas normativas que pueden afectar a la gestión de documentos y a la estructura de la organización (Evidencias nº 21, 48, 49). Desde la creación del Archivo se comenzó a trabajar en propuestas de recursos humanos, con el fin de adaptar la RPT a la estructura del Servicio (Evidencia nº 57).

Subcriterio 2. Planificación y objetivos de mejora

Se realiza un calendario anual de transferencias (Evidencia nº 44) de documentos teniendo en cuenta la opinión de los Servicios con el fin de facilitar a cada uno de ellos la planificación del proceso de transferencia de documentos al Archivo General.

Se planifican objetivos, se lleva a cabo el reparto de responsabilidades, y se establecen prioridades (Evidencias nº 42, 58, 59, 101), sobre todo en aquellos procesos que pueden afectar a los diferentes clientes al mismo tiempo: gestión prioritaria de comprobación de algunas transferencias, pues la consulta de esa documentación afecta a diferentes grupos de clientes o usuarios directos/indirectos (personal de los servicios / profesores y alumnos).

En aquellos procesos que están en principio sujetos a unos plazos, como es en el caso del calendario establecido para efectuar las transferencias, están previstas alternativas, aunque éstas no aparecen reflejadas por escrito.

La principal adaptación del Servicio a la Organización se está plasmando en la modificación de la RPT (Evidencias nº 2,8) de tal manera que el Servicio de AGUJA cuenta con un número determinado de personas de las diferentes escalas o grupos que, aunque escaso, funcionan como un equipo que tiene claro cuales son sus funciones.

La coordinación entre ellos se lleva a cabo a través del grupo de calidad (Evidencia nº 25), formado por todo el personal del archivo dirigidos por la Jefe del Servicio, quien procura fomentar la participación de todos los miembros del grupo en la mejora de los procesos y en la consecución de objetivos. Para ello, entre otras cosas, cuenta con su opinión a la hora de establecer la detección de necesidades formativas del Servicio (Evidencia nº 60).

La Jefe del Servicio ha puesto en marcha desde el principio los procesos (Evidencia nº 39) contemplados en la memoria de gestión (Evidencia nº 38) , teniendo en cuenta los criterios de prioridad en función de las necesidades de los proveedores y clientes así como de los recursos disponibles en cada momento del proceso.

El Servicio realiza una programación a principio de año, aunque ésta se adapta a los cambios que a lo largo del año puedan surgir. Está pendiente como propuesta de mejora el establecer procedimientos alternativos a seguir cuando surjan problemas en algún proceso. Asimismo está previsto el estudio y valoración de los datos aportados por las encuestas que se han realizado tanto al personal como a los usuarios del servicio. Se

tendrán en cuenta las sugerencias aportadas con vistas a establecer propuestas de mejora.

Aunque se tiene elaborado el mapa de procesos (Evidencia n° 39) y cuál es nuestra misión, visión y objetivos (PUNTO FUERTE) y aunque están puestos por escrito los puntos fuertes y débiles así como las propuestas de mejora de cada proceso, no está sistematizada su realización, seguimiento y valoración (PUNTO DÉBIL).

Desde la creación del Servicio se procedió a la elaboración de herramientas de carácter normativo encargadas de regular la gestión del Archivo y de los documentos de la Universidad que permitan aplicar técnicas adecuadas para el tratamiento de la documentación, así como sus condiciones de acceso, conservación y preservación (Evidencias n° 21, 42, 19, 22, 37).

El Servicio tiene definidos los grupos que se ven afectados por los procesos claves: Equipo de Gobierno, PAS, Clientes/usuarios tanto internos como externos.

Subcriterio 3. Aseguramiento o garantía del logro de los objetivos de calidad

La política y estrategia del Servicio se revisa periódicamente, aunque no de forma normalizada pues hay que tener en cuenta su reciente andadura.

Desde su creación, el grupo de calidad (Evidencias n° 35,40) es consciente de la importancia, eficacia e impacto de la planificación, que se considera que es una de las actuaciones que debe poner en marcha cuando cuente con datos suficientes. La planificación por ahora se lleva a cabo siguiendo las directrices que aparecen recogidas en la Memoria de Gestión (Evidencia n° 61).

La planificación del proceso de transferencia y proceso de consulta de documentos es responsabilidad del Servicio y está siendo analizada y cuantificada a través de los datos estadísticos de transferencias recibidas y de consultas realizadas al Archivo, con el objetivo de ver cómo evolucionan y establecer propuestas de mejora (Evidencias n° 48,49).

Se tiene definido el mapa de procesos pero aún no se ha comenzado a realizar una comprobación sobre su efectividad.

Desde la constitución del grupo de calidad, las reuniones son cada vez más frecuentes, sobre todo desde se ha ido dotando al Archivo de algún efectivo más, y si bien éstas en un principio eran de carácter informativo, la participación e integración de los miembros está conduciendo a que exista una mayor comunicación entre los mismos y la participación de los miembros en los procesos que se inician es un hecho que se constata a través de la aportación de sugerencias y propuestas de mejora. Se ha evaluado el impacto de algunos procesos que están en marcha, pero de manera informal, para comunicarlos a algunos agentes interesados.

Se están utilizando los recursos de que se dispone en la actualidad para tratar de mejorar el Servicio.

Al ser un Servicio pequeño, la dirección y control de seguimiento de los planes de mejora se realizan de manera informal.

Queda mucho camino por recorrer porque los sucesivos cambios de personal y el incremento de dotación de recursos humanos no ha sido hasta ahora proporcional al incremento de actividad (Evidencia nº 98), por lo que se han tenido que establecer prioridades en los procesos, no pudiéndose desarrollar algunos de ellos tal como se había planificado en un principio, de lo que se deduce la falta también de tiempo para poder pensar en posibles innovaciones.

No existe un procedimiento sistematizado para valorar el nivel de sensibilización del personal con respecto a la política y la estrategia (PUNTO DÉBIL).

La Formación se está adecuando a los programas de formación a petición del Servicio de Personal, que remitió a los Servicios un documento sobre la detección de necesidades formativas (Evidencia nº 60). Todo el personal que en ese momento formaba parte del Servicio participó manifestando su opinión. No se han establecido aún mecanismos de estimación del esfuerzo del personal por conseguir los objetivos previstos. Aunque es obvio el esfuerzo y la dedicación que realiza todo el personal.

Subcriterio 4. Recursos disponibles

La estructura del Servicio está diseñada para facilitar sus necesidades de gestión (Evidencia nº 21).

La dotación mínima de recursos representa la clave del éxito del Servicio de Archivo (Evidencia nº 8). El Servicio de Archivo General dispone de suficiente espacio físico para realizar, su actividad, espacio, ventilado y con luz suficiente y dependencias adecuadas para albergar la documentación; en cuanto a recursos humanos se considera que es necesario el poder contar con la incorporación de los puestos que faltan por cubrir en la actual estructura, imprescindible para poder ofrecer un servicio de calidad a todos los clientes. Cuenta con una dotación presupuestaria anual para el desempeño de sus funciones. Los recursos materiales son adecuados pero no suficientes. Se carece de una aplicación informática para la gestión integrada de documentos, que se va haciendo cada vez más necesaria para poder agilizar la carga de gestión que tiene el archivo y que permita el tratamiento y recuperación de datos para la toma de decisiones (Evidencia nº 62). (PUNTO DÉBIL).

Debido a las escasas dimensiones del Servicio las posibles deficiencias en lo que a recursos se refiere se pueden apreciar con facilidad.

Se procura que todo el personal cuente con los medios adecuados para realizar su actividad y cuando se necesita disponer de algún material con vistas a mejorar la prestación del servicio se suele comunicar su necesidad que, una vez verificada, se cursa la correspondiente solicitud de adquisición.

En cuanto a las necesidades formativas, éstas se detectan a través de las peticiones individuales del personal o bien por necesidades de adaptación de carácter técnico o informático. El personal ha realizado cursos de formación adecuados para las actividades que tienen que realizar. Las necesidades de formación del personal se canalizan a través del Servicio de Personal (Evidencias nº 60,63-65,)

Dentro de la planificación inicial del Servicio hay un apartado donde se analizan las condiciones y los medios necesarios, para lo cual se suelen tener en cuenta las recomendaciones existentes a nivel nacional así como la normativa vigente (Evidencia nº 66). Una vez que el Servicio está en funcionamiento, el mecanismo que se sigue es el de análisis de necesidades que pueda requerir cualquier propuesta de mejora, ver las

experiencias en otros archivos y sobre todo las solicitudes de necesidades del personal (Evidencias n° 67).

Subcriterio 5. Coordinación entre el servicio y la Estrategia general de la Universidad

Todas las actuaciones que se están llevando a cabo en el Servicio están enmarcadas dentro de lo que es su misión, visión y valores (Evidencias n° 19,37).

La relación con los Órganos de Gobierno es bastante buena y, aunque con algunos de ellos se suelen mantener reuniones para resolver cuestiones de carácter puntual, no se levanta acta de las mismas (Evidencia n° 68).

Existe también una relación bastante fluida con los Servicios, sobre todo con los que participan de lleno en el sistema de gestión de la documentación, caso del Servicio de Asuntos Económicos, con el que se ha creado un Grupo Interdepartamental (Evidencia n° 45), Contratación y Patrimonio, Gestión Académica y Atención y Ayuda al Estudiante.

Desde su creación, la Jefe del Servicio de Archivo participa junto con los demás Jefes de Servicio en las reuniones que convoca periódicamente la Gerencia. Estas reuniones tienen como objetivo coordinar la actuación de los Servicios con la estrategia general de la Universidad.

No se han establecido mecanismos para poner por escrito el plan de actuación y actividades de coordinación entre el Servicio y la estrategia general de la Universidad **(PUNTO DÉBIL)**.

No se han establecido los mecanismos para revisar periódicamente los compromisos derivados de la coordinación