

PLAN ANDALUZ DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES  
PLAN DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES  
Convocatoria 2006



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN  
SERVICIO DE ARCHIVO GENERAL  
DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Jaén, septiembre de 2007



## Índice

1. Introducción .....	4
1.1. Identificación del Servicio evaluado y de la convocatoria de evaluación ...	5
2. El proceso de evaluación .....	8
2.1. La fase interna: Composición y nombramiento del CAS y plan de trabajo...	9
3. Resultados de la evaluación de los criterios .....	13
3.1. Criterio 0: Evolución y Contexto Actual del Servicio .....	14
3.2. Criterio 1: Liderazgo .....	22
3.3. Criterio 2: Política y estrategia .....	25
3.4. Criterio 3: Personas .....	31
3.5. Criterio 4: Alianzas y recursos .....	37
3.6. Criterio 5: Procesos .....	42
3.7. Criterio 6: Resultados en los clientes .....	47
3.8. Criterio 7: Resultados en las personas .....	52
3.9. Criterio 8: Resultados en la sociedad .....	57
3.10. Criterio 9: Resultados clave .....	59
4. Plan de Mejora .....	63
5. Valoración del proceso de evaluación interno .....	70
6. Anexo 1: Tablas .....	72
6.1 Tablas de Administración .....	73
6.2 EFQM (evaluación semicuantitativa) .....	86
6.3 Evaluación de los Criterios .....	105
6.4 Madurez del Servicio .....	109
7. Anexo 2: Modelos de Encuesta .....	112
8. Fuentes Documentales utilizadas .....	122

## **1. INTRODUCCIÓN.**

## **1. Introducción**

Desde hace algunos años, los organismos responsables de la enseñanza superior en Europa han llegado a la conclusión de que es necesario reemplazar los modos tradicionales de funcionamiento de la Universidad, si se desea alcanzar cotas elevadas de excelencia y transmitir a la sociedad una imagen positiva de la institución. En esta línea, las Recomendaciones generales de la Comisión de Educación Superior de las Comunidades Europeas, fundamentalmente en los años 1997 y 1998, indicaban ya las directrices que deben cumplir los sistemas de aseguramiento de la calidad en la Universidad, entre las cuales el requisito de la evaluación ocupa un lugar destacado.

De acuerdo con ello y por primera vez desde la creación de la Universidad de Jaén en 1993, el Servicio de Archivo General afronta un proceso de autoevaluación.

Para realizar dicha evaluación interna, el Comité Interno constituido al efecto ha seguido el modelo de excelencia EFQM y, en concreto, la versión ampliada y corregida del mismo recogida en la Guía adoptada para este fin por el Plan Andaluz de Calidad de las Universidades Andaluzas, guía que ha servido de orientación, desde una perspectiva eminentemente práctica, a todos los comités encargados de ejecutar la evaluación de los distintos Servicios de administración y/o gestión universitarios, transmitiéndoles la filosofía de calidad y los principios metodológicos utilizados en la evaluación institucional de la Universidad.

Aunque el concepto de calidad es de difícil definición, lo cierto es que se entiende como una estrategia para perseguir la mejora continua empleando una serie de herramientas integradas de gestión, entre las cuales la información, la planificación y la evaluación de procesos son actividades de primera línea. En este punto radica el alcance de la orientación que demanda a la Universidad, concretando el cambio de cultura (perfeccionamiento, responsabilidad social, orientación al usuario, etc.) en una modificación de las prácticas diarias de gestión de la organización.

En resumen, como se cita en la Guía, el objeto fundamental de esta evaluación es el de contribuir al perfeccionamiento, modificando los modos de funcionamiento y fomentando la autorreflexión, la autocrítica y la toma de decisiones con base racional. Es muy importante comprender que no se persigue el control de las personas ni penalizar a quienes cometen errores. Al contrario, la evaluación debe servir principalmente para señalar áreas de debilidad, reconocer errores y realizar los cambios oportunos dentro de la gestión. Ésta ha sido la intención de este informe.

### **1.1. Identificación de la Unidad evaluada y de la convocatoria de evaluación**

La Unidad que está en proceso de evaluación es el Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén -en adelante AGUJA-, el cual se encuadra dentro del Área de Apoyo a la Comunidad Universitaria junto con el Servicio de Plani-

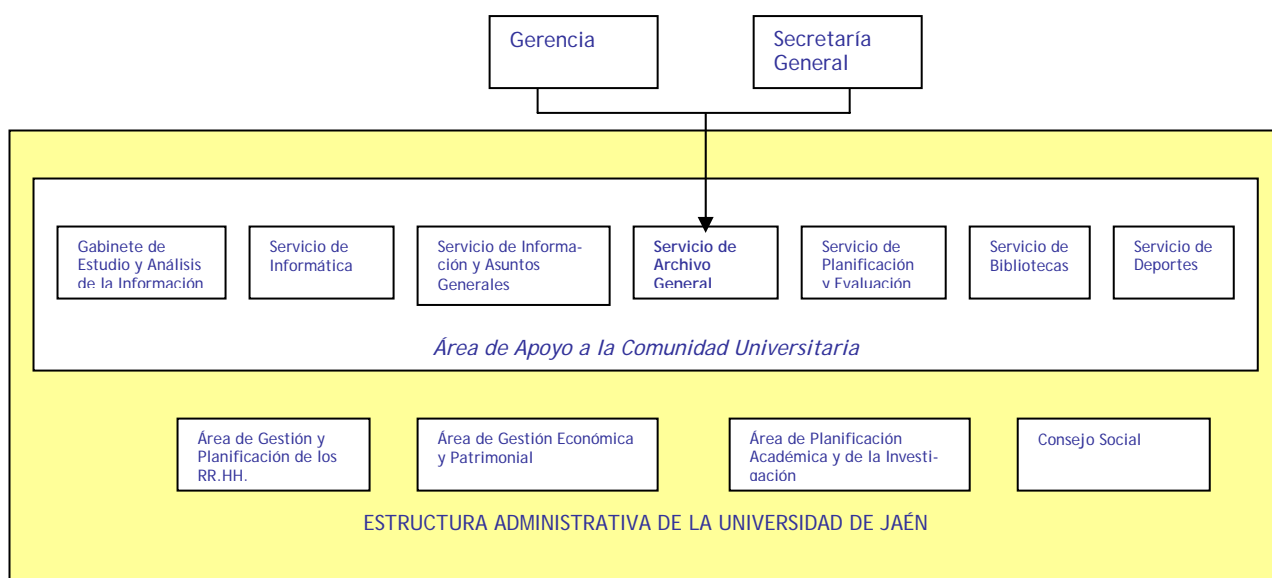
ficación y Evaluación, Información y Asuntos Generales, Servicio de Informática y Servicio de Bibliotecas.

La Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, establece que corresponde al personal de administración y servicios la gestión técnica, económica y administrativa, así como el apoyo, la asistencia y asesoramiento a las autoridades académicas, el ejercicio de la gestión y la administración en las áreas que se determine necesario para la Universidad en el cumplimiento de sus objetivos.

Los Estatutos de la Universidad de Jaén, en su Capítulo II, contemplan los Servicios de Apoyo a la Docencia y a la Investigación<sup>1</sup>, entre los cuales aparece el Archivo General. Asimismo, establecen su dependencia orgánica del Secretario General, indicando que éste es el encargado de proponer al Consejo de Gobierno para su aprobación el régimen de funcionamiento del Archivo General.

Por otro lado, los mismos Estatutos, en su artículo 59, establecen que el Gerente es el "responsable de la gestión de los servicios administrativos y económicos de la Universidad de acuerdo con las directrices marcadas por sus órganos de gobierno", por lo que entendemos que la Jefatura del Servicio de Archivo General depende orgánicamente del Gerente.

La ubicación del AGUJA en el contexto general de la Universidad de Jaén es el siguiente:



Teniendo en cuenta el compromiso institucional de la Universidad de Jaén de evaluar todos sus servicios en el período 2001-2006, el Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica comunicó en septiembre de 2006 la conveniencia de que el Servicio de Archivo General fuese evaluado en la convocatoria del

<sup>1</sup> *Estatutos de la Universidad de Jaén*. Aprobados por Decreto de la Junta de Andalucía 230/2003, de 29 de julio. Art. 174, (BOJA de 08-08-2003).

año 2006 del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades, siendo aceptado por el propio Servicio.

La autoevaluación se ha realizado siguiendo las directrices que marca el Plan Andaluz de Calidad de las Universidades 2001-2006, y teniendo como base metodológica la Guía de Autoevaluación de Servicios Universitarios editada por la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas. En la misma convocatoria se están evaluando los Servicios de Investigación, Personal y Organización Docente, Información y Asuntos Generales e Informática.

## **2. EL PROCESO DE EVALUACIÓN**



## 2. El proceso de evaluación

### 2.1. La fase interna: Composición y nombramiento del CAS, plan de trabajo.

Siguiendo las indicaciones del Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica<sup>2</sup> en su escrito de 6 de septiembre de 2006, el Grupo de Calidad del Servicio propuso que dicho Comité estuviese representado además de por todos sus integrantes por otros sectores vinculados al Servicio, para lo cual se propuso la siguiente composición:

- Presidente: un miembro del equipo de Gobierno de la Universidad
- Coordinador: El Jefe del Servicio
- Tres representantes del Personal del Servicio
- Dos representantes del PDI
- Dos representantes del PAS
- Un representante de los estudiantes

No ha resultado difícil encontrar miembros del PDI dispuestos a colaborar, igual ocurrió con los dos miembros del PAS. El representante de los estudiantes elegido tiene la doble condición de estudiante y PAS.

A la vista de lo expuesto el Grupo de Calidad propuso en dicha reunión que el Comité de Autoevaluación del Servicio de Archivo General estuviese constituido por las siguientes personas:

Presidenta: Ilma . Sra. D<sup>a</sup> Pilar Fernández Pantoja, Secretaria General de la UJA.

#### Miembros en representación del Servicio:

- Antonio M<sup>a</sup> Álvarez Arias de Saavedra, Jefe de Sección de Documentación Administrativa.
- Isabel M<sup>a</sup> Carmona Carmona, Técnico Especialista de Archivos Bibliotecas y Museos.
- Juan Carlos López Romero, Jefe de Negociado del Archivo General.
- María Dolores Sánchez Cobos, Jefe del Servicio, encargada de auxiliar a la presidenta en sus funciones de coordinación.

#### Representantes de otros sectores vinculados con el Servicio:

- Manuel Fernández Gómez, Catedrático de Universidad (Área de Química Física).
- Raúl Manchón Gómez, Profesor Colaborador (Área de Filología Latina).
- Antonio José Porcuna Contreras, Jefe de Sección de Gestión Económica, Servicio de Asuntos Económicos.
- Ángel Romero Díaz, Coordinador, Coordinador de la Facultad de Sociales y Jurídicas.
- Rafael Jiménez Soriano, Alumno de Derecho

---

<sup>2</sup> En la actualidad este Vicerrectorado ha pasado a denominarse: de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad

Esta propuesta fue comunicada por la Jefe del Servicio al Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica con fecha 3 de octubre de 2006.

Si bien a lo largo del proceso de autoevaluación se han producido modificaciones dentro de dicho Comité debido a los cambios de personal que ha sufrido el Servicio y a la incorporación del nuevo Secretario General, quien delegó el puesto de presidente en el Vicesecretario General<sup>3</sup>.

La composición del Comité al final del proceso de autoevaluación del Servicio ha quedado de la forma siguiente:

*Presidente:* Ilm. Sr. D Miguel Ángel Chamocho Cantudo, Vicesecretario General de la UJA.

*Miembros en representación del Servicio:*

- Antonio M<sup>a</sup> Álvarez Arias de Saavedra, Jefe de Sección de Documentación Administrativa.
- Isabel M<sup>a</sup> Carmona Carmona, Técnico Especialista de Archivos Bibliotecas y Museos.
- Isabel María Molina Gilabert, Jefe de Negociado del Archivo General.
- María Dolores Sánchez Cobos, Jefe del Servicio, encargada de auxiliar al presidente en sus funciones de coordinación.

*Representantes de otros sectores vinculados con el Servicio:*

- Manuel Fernández Gómez, Catedrático de Universidad (Área de Química Física).
- Raúl Manchón Gómez, Profesor Colaborador (Área de Filología Latina).
- Antonio José Porcuna Contreras, Jefe de Sección de Gestión Económica, Servicio de Asuntos Económicos.
- Ángel Romero Díaz, Coordinador, Coordinador de la Facultad de Sociales y Jurídicas.
- Juan Carlos López Romero, Jefe de Negociado del Departamento de Ingeniería Electrónica, Telecomunicación y Automática (A).
- Rafael Jiménez Soriano, Alumno de Derecho.

Constituido el Comité, el día 24 de octubre de 2006 se llevó a cabo una Jornada de Formación de Comités Internos impartida por el Vicerrectorado de

---

<sup>3</sup> Véase acta de la 14<sup>a</sup> Sesión ordinaria de la Comisión de Autoevaluación del Servicio de Archivo General de 20 de marzo de 2007, fecha en la cual Isabel María Molina Gilabert, Jefe del Negociado del Servicio de Archivo General, se incorpora a la Comisión como miembro en representación del Servicio y Juan Carlos López Romero, que por concurso de traslado pasa a ocupar el puesto de Jefe de Negociado del Departamento de Ingeniería Electrónica, Telecomunicación y Automática (A) y que por expreso deseo suyo manifestó su interés en continuar formando parte de dicha Comisión, lo hará en calidad de representante de otros sectores vinculados con el Servicio.

Véase también Acta de la 17<sup>a</sup> Sesión ordinaria de la Comisión de Autoevaluación del Servicio de Archivo General de 18 de mayo de 2007, fecha en la cual el Vicesecretario General se incorpora en calidad de presidente a las reuniones de dicha Comisión.

Calidad y Dirección Estratégica y el Servicio de Planificación y Evaluación. También participaron, para exponer sus experiencias en autoevaluación, los Servicios de Atención y Ayuda al estudiante, Gestión Académica y Contratación y Patrimonio.

Esta jornada formativa tenía como finalidad:

- a) Difundir los objetivos del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades.
- b) Comentar las actuaciones en materia de calidad que se están desarrollando en la UJA.
- c) Explicar la metodología del proceso de evaluación interna.
- d) Entregar y comentar los materiales de que disponen los Comités de Evaluación Interna.
- e) Establecer un calendario de trabajo.

Después de la jornada de formación, se convocó en una primera reunión a los miembros del Comité el día 3 de noviembre de 2006, en la que se acordó el método de trabajo, periodicidad de las reuniones, publicidad de la autoevaluación (Evidencia nº 107), y las primeras actuaciones a realizar.

Posteriormente, en un total de veintiuna sesiones (Evidencia nº 106), se han analizado y valorado los distintos criterios y subcriterios contemplados por el modelo EFQM; se han realizado encuestas al personal y a clientes; se han detectado las debilidades y fortalezas del Servicio; se ha formalizado un plan con sugerencias de mejora y se confeccionaron las distintas tablas propuestas por dicho modelo, que se incluyen en este informe.

Las reuniones se realizaron semanalmente, la última el día 29 de junio de 2007. Las diferentes valoraciones no se hicieron por votación, sino por consenso.

El Comité valoró la excelencia de cada actividad de gestión analizada asignando puntuaciones en una escala que oscilaba del 1 al 5, siendo ambos extremos los valores mínimos y máximo de calidad. En todo caso, para otorgar una puntuación 3 o superior, se requirió la existencia de alguna evidencia que pudiera confirmarla.

Como herramienta para la redacción de este informe se ha utilizado la Guía de Autoevaluación de los Servicios Universitarios de la Unidad de Calidad de las Universidades Andaluzas.

Del proceso de elaboración del autoinforme queremos destacar los siguientes extremos:

- La participación e implicación de todos los miembros del Servicio ha supuesto un mayor conocimiento de las tareas que se realizan en el mismo, conocimiento que se ha hecho extensivo al resto de los miembros del Comité y también al resto de la Comunidad Universitaria.
- La colaboración recibida del Vicerrectorado de Calidad y el asesoramiento de carácter técnico del Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación han sido

bastante positivas sobre todo a la hora de aclarar problemas terminológicos recogidos en la Guía de Autoevaluación

- El CAS ha pretendido recoger en este autoinforme todo lo acordado en las reuniones llevadas a cabo a lo largo del proceso de autoevaluación del Servicio.

### **3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS CRITERIOS**

### 3. Resultados de la evaluación de los criterios

#### 3.1. Criterio 0: Evolución y Contexto Actual del Servicio

##### Definición

Cómo la evolución y el contexto actual del Servicio ayudan a explicar la trayectoria histórica y situación actual del mismo.

##### Introducción

Con este criterio inicial la Guía nos propone que hagamos balance de los acontecimientos y cambios más importantes ocurridos con el fin de aportar información que explique el porqué de su creación y la contextualización del Servicio de Archivo General. También nos plantea la posibilidad de llevar a cabo una introducción general sobre su política y situación en el momento actual.

##### Subcriterio 1.- Acontecimientos y cambios importantes

El Servicio de Archivo General se crea como tal dentro de la estructura administrativa de la Universidad de Jaén en el año 2004 por Acuerdo de 29 de junio de 2004, de la Universidad de Jaén, por el que se aprueba la relación de puestos de trabajo de Personal Funcionario de Administración y Servicios (Evidencia nº 8). Hasta esa fecha sólo existía como Sección dependiente de la Biblioteca desde 1998, fecha en la cual se dota a dicha sección de Archivo General con un archivero de plantilla (Evidencia nº 2).

Como punto de partida en sus actuaciones se tomaron como referencia las recomendaciones más avanzadas en el panorama internacional de gestión documental, que consideran la toma de contacto con los diferentes Servicios de la institución, como la forma más adecuada para el inicio y asentamiento de los pilares llamados a fundamentar los sistemas y las intervenciones archivísticas.

Las principales actuaciones llevadas a cabo como Sección fueron las siguientes (Evidencias nº4 y 5):

- Información sobre la Institución:
  - Conocer su estructura organizativa: las unidades que la constituyen, las diversas escalas, las relaciones internas, tanto orgánico-jerárquicas como de gestión.
  - Conocer las finalidades u objetivos de la Universidad, los cometidos y competencias de cada uno de los diferentes niveles o escalas que lo integran.
- Una primera toma de contacto con los Servicios que permitió conocer de primera mano la situación en que se encontraba la documentación y su localización. Para llevar a cabo este proceso tuvimos en todo momento el respaldo del Gerente.
  - Identificación inicial en esa primera toma de contacto de al menos siete fondos documentales.

- A ninguno de ellos se le había realizado intervención alguna siguiendo técnicas y métodos archivísticos.
  - Los fondos se encontraban dispersos en diferentes dependencias, sin ningún control y en zonas de almacenamiento inadecuadas, con el consiguiente peligro de pérdida y deterioro de la documentación.
  - No existía un sistema de gestión documental, instrumento indispensable para conseguir una racionalización de los procesos que intervienen en la producción, la tramitación, el uso y la disposición de los documentos desde las oficinas productoras.
  - No se contaba con ninguna aplicación informática, tan necesaria hoy en día para hacer frente a la gran cantidad de documentación que los Servicios de gestión y de archivos deben manejar.
- Todo ello nos obligaba a encontrar caminos para su explotación de forma rápida y acertada, sobre todo teniendo en cuenta que nos encontramos en un ambiente generalizado de restricciones presupuestarias.
    - Se hacía precisa una correcta planificación y una metodología precisa para demostrar la efectividad de la planificación.
    - Se sentarán las bases para el diseño de lo que será el Sistema Archivístico de la Universidad de Jaén.
      - Entendemos por Sistema Archivístico aquel que define la estructura organizativa del patrimonio documental de la Universidad a lo largo de las tres etapas de los documentos: activa, semiactiva e inactiva, es decir, a lo largo de su ciclo de vida, en lo que se refiere a conservación, tratamiento y difusión.

### **1.1. A partir de la creación del Servicio, los acontecimientos que consideramos más relevantes han sido los siguientes:**

- a) El más importante es la propia creación del Archivo, contemplada ya en los primeros estatutos de 1999 (Evidencia nº3) donde se definen sus funciones, dotación presupuestaria y su dependencia. Aunque por acuerdo de 24 de marzo de la Comisión Gestora de la Universidad de Jaén se aprobaba la Iª RPT provisional de puestos de trabajo donde se recogía una plaza de responsable para el archivo (Evidencia nº1); esto no se llegaría a hacer efectivo hasta que en 1998, según Acuerdo de 15 de diciembre de 1997, de la Comisión Gestora de la Universidad de Jaén, se aprueba la relación de puestos de trabajo del personal funcionario, en la que aparece recogido el puesto nº 220 con la denominación de Jefe de Sección de Archivo General (Evidencia nº2).
- b) Otro acontecimiento importante e indirectamente decisivo para la creación del Servicio de Archivo fue la aprobación de la Ley Orgánica de Universidades en la que se hace mención por primera vez en su articulado a los archivos, considerados como un área al mismo nivel que otras como recursos humanos, organización administrativa, asuntos económicos, informática o bibliotecas (Evidencia nº6).
- c) El acontecimiento que marcará de forma directa el cambio más importante para la creación del Servicio de Archivo General será el Decreto 230/2003, de 29 de julio por el que se aprueban los Estatutos de la Univer-

sidad de Jaén. En su capítulo II contemplan los Servicios de Apoyo a la Docencia y a la investigación entre los cuales aparece el Archivo General. Asimismo, establecen su dependencia orgánica del Secretario General, indicando que éste es el encargado de proponer al Consejo de Gobierno para su aprobación el régimen de funcionamiento del Archivo General.

Por otro lado, los mismos Estatutos, en su artículo 59, establecen que el Gerente es el "responsable de la gestión de los servicios administrativos y económicos de la Universidad, de acuerdo con las directrices marcada por sus órganos de Gobierno", por lo que entendemos que la Jefatura del Servicio de Archivo General depende orgánicamente del Gerente (Evidencia nº7).

## 1.2. Los cambios más importantes:

### a) Creación del Servicio y estructura del mismo.

La Creación del Servicio y la adjudicación de la Jefatura del Servicio de Archivo General por Resolución de 11 de noviembre de 2004, de la Universidad de Jaén, es una señal importante de cambio, puesto que a partir de este acontecimiento el Servicio de Archivo General funciona oficialmente de forma autónoma e independiente del Servicio de Biblioteca, del que había estado dependiendo hasta ese momento (Evidencia nº12).

El acuerdo de 29 de junio de 2004, de la Universidad de Jaén por la que se aprueba la relación de puestos de trabajo de Personal Funcionario de Administración y Servicios de la Universidad de Jaén configura la estructura del Servicio de Archivo General, que estará dotada por una Jefatura de Servicio, dos Secciones (una Sección de Documentación Administrativa y otra Sección de Documentación Histórica) y un negociado de administración (Evidencia nº 8).

### b) Evolución de los recursos humanos

Desde la creación del Servicio hasta la fecha, se han cubierto los siguientes puestos de la estructura organizativa mencionada en el apartado anterior: La Jefatura del Servicio, a la que se accedió por concurso y cuya toma de posesión tuvo lugar en diciembre de 2004 (Evidencia nº 9).. A mediados del 2005 se produce la incorporación por traslado del Jefe de negociado de administración (Evidencia nº 13 y 14); y en noviembre de del mismo año, se incorpora un Técnico Especialista de Archivos Bibliotecas y Museos (Evidencia nº16). En abril de 2006 se lleva a cabo la incorporación por concurso del Jefe de Sección de Documentación Administrativa (Evidencia nº 15 y17). Todas estas incorporaciones están repercutiendo positivamente en el proceso del sistema integrado de gestión documental que se está llevando a cabo en el Archivo General (Evidencia nº10) .

### c) Cambio de las instalaciones

En julio de 2003 se llevó a cabo el traslado del Archivo General desde el edificio B-5 Coello de Portugal al Edificio B-2. Queremos destacar la trascendencia de este cambio: las nuevas instalaciones cumplen en gran medida las recomendaciones de carácter general que en su día propuso el Ministerio de Cultu-



ra a través de la Dirección General de Bellas Artes y Archivos y la Dirección de los Archivos Estatales (Evidencia nº11).

El Archivo General de la Universidad de Jaén está compuesto por tres áreas en que deben quedar englobadas las distintas dependencias: Área Reservada, Área Privada y Área Pública.

1) ÁREA RESERVADA (vedada a los visitantes)

- a) Zona de trabajo:
  - Salas de recepción de documentos-expurgo-clasificación.
  - Salas de limpieza, desinsectación y desinfección.
  - Sala de clasificación.
- b) Zona de almacenamiento: Los depósitos.
- c) Zona de eliminación: Sala de eliminación de documentos

2) ÁREA PRIVADA (Acceso de visitantes restringido)

- Oficina de Gestión de los documentos.
- Oficina de administración.

Aunque las recomendaciones prevén también el que exista un almacén de material de oficina, en el archivo no se dispone de él, por lo que se ha tenido que habilitar parte del depósito intermedio para tal menester.

3) ÁREA PÚBLICA (Acceso de visitantes controlado)

- Zona de recepción e información.
- Sala de consulta, inventarios y biblioteca auxiliar.

Por razones de seguridad y tal y como indican las Recomendaciones, el área pública y el área privada por un lado y el área reservada por otro disponen de un acceso independiente desde el exterior del edificio, pues en ningún caso podrán ser comunes el acceso del público y la documentación.

El depósito documental se encuentra aislado del resto del edificio; los circuitos de la documentación están diseñados para que no puedan ser interferidos por los visitantes. El único punto de contacto entre éstos y los documentos es la mesa de control de la sala de consulta, a través de los cuales se entrega y recibe la documentación en consulta o préstamo.

El mobiliario de Archivo cumple con un principio fundamental: el mueble ha de estar en función de los documentos y no al revés. Debido a ello su elección ha estado condicionada en primer lugar por el tipo y forma de los documentos que contiene y en segundo por el servicio que vamos a tener que prestar con ellos.

Asimismo en el edificio de archivo se están llevando a cabo las pertinentes medidas ambientales y de seguridad para la correcta conservación de los documentos. Se han detectado algunas pequeñas deficiencias en lo que a humedad y temperatura se refiere en el depósito intermedio, lo cual está previsto subsanar.

También queremos destacar que el cambio de ubicación producido ha incrementado de forma notable el espacio disponible, y también se ha conseguido

una mayor cercanía a todos los Servicios lo que contribuido a una mejora ostensible de las condiciones en las que se presta servicio a nuestros clientes.

*d) Cambio en la relaciones con los órganos de gobierno.*

Las relaciones con los órganos de gobierno están bien definidas desde la creación del Servicio de Archivo.

## **Subcriterio 2. - Política y Situación actual**

### **2.1. Estrategia del Servicio**

El Servicio de Archivo General tiene definida su Misión, Visión y Valores que tratan de reflejar dentro de su ámbito competencial, a la misión, visión y los valores de la Universidad de Jaén (Evidencia nº 18- 20).

**Misión.** El Archivo General de la Universidad es un Servicio de apoyo a la docencia, la investigación y la gestión, que tiene por misión colaborar en la elaboración y diseño de 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. Así mismo, es misión del Archivo General colaborar en la administración del sistema integral de gestión de la documentación administrativa con la finalidad de incrementar la eficacia y la eficiencia de las diferentes unidades de la institución en la gestión administrativa general, proteger los derechos de la institución y de los usuarios, conservar, difundir y hacer accesible el patrimonio documental de la Universidad.

**Visión.** El Sistema de Gestión de la documentación pretende estar adaptado a las necesidades de los usuarios.

Debe ser un sistema que defina las funciones necesarias y suficientes con relación a la gestión de los documentos y que busque la concepción más económica para asegurar estas funciones.

Participará y colaborará en la innovación de la naturaleza de los documentos y en las soluciones técnicas utilizadas para su gestión, detectando aquellas funciones en las que convendría que otras unidades de la institución efectuaran mejoras.

#### **Valores.**

Orientación al cliente: El sistema de gestión de la documentación en el Archivo General tiene por finalidad el facilitar a los usuarios internos el tratamiento archivístico de la documentación administrativa en todo su ciclo de vida, desde la recuperación de la información y la organización del espacio físico de trabajo, hasta mejorar los procesos administrativos y garantizar el derecho de acceso a la documentación a los usuarios externos.

Orientación a la formación y el autoaprendizaje: Se llevará a cabo a través de planes de formación del personal y el seguimiento de implantación del sistema.

El espíritu de solución de problemas: La aplicación del sistema de gestión integrada de documentos tiende a solucionar problemas, no a crearlos.

Capacidad de trabajo en equipo: El trabajo en equipo multidisciplinar es imprescindible para resolver ciertos problemas, sobre todo aquellos que necesitan nuevas soluciones en la creación de documentos, procesos o servicios.

Orientación a la innovación y a la mejora continuada.

Capacidad de adaptación al cambio: El sistema de gestión de documentos que se pretende poner en marcha de forma regularizada desde el Archivo General no es un sistema cerrado sino que tiene que evolucionar para adaptarse a la trayectoria del organismo.

## 2.2. Política de atención al usuario

El Servicio de Archivo General tiene identificados a sus clientes y considera que éstos deben ser atendidos y orientados individual y colectivamente, garantizando la atención por personal cualificado. El Archivo General dispone de una carta de servicios con información general sobre el archivo y un sistema de comunicación rápido de los servicios que presta, a través de su página web. En nuestra política de atención al usuario el objetivo principal es el compromiso de calidad en el servicio y el trato cordial a todos nuestros clientes (Evidencias nº 19, 21,22).

## 2.3. Política de comunicación

### a) Interna del Servicio de AGUJA

La comunicación interna del Servicio es bastante fluida tanto vertical como horizontalmente. Se realiza de forma verbal y, debido al reducido número de personas, de manera informal, aunque también se lleva a cabo a través de reuniones periódicas del grupo de Calidad del Servicio. También se cuenta con una lista de correo del Servicio a través de la cual se comunican todos sus miembros (Evidencias nº 23, 25).

### b) Con otros Servicios

Con los Servicios de la Universidad se lleva a cabo por cuestiones de gestión de la documentación: Transferencias, consultas al archivo (Evidencia nº 24), tratamiento de la documentación etc. Se pueden considerar fluidas y suelen ser regulares en función de las consultas y programadas en el caso de las transferencias, puesto que cada Servicio tiene una fecha asignada dentro del calendario de transferencia. Los principales canales de comunicación son el teléfono, el correo electrónico, la comunicación web y el correo tradicional (Evidencia nº 23).

### c) Con los órganos de gobierno

Aunque la comunicación es más frecuente con los órganos de los cuales depende el Archivo General (Gerencia y Secretaría General), como ocurre en el caso anterior, las necesidades relativas a la gestión de la documentación y a la consulta de documentos hace que la comunicación con ellos exista. El medio de comunicación utilizado es el mismo que en los casos antes mencionados.

## 2.4. Política de relaciones externas

### a) Organismos de carácter local y provincial

El Archivo General de la Universidad mantiene relaciones periódicas con diversos archivos municipales y con el Archivo Histórico Provincial, quien organiza anualmente encuentros en los cuales podemos intercambiar experiencias (Evidencia nº 26).

### b) Organismos de carácter autonómico

El Archivo General de la Universidad de Jaén mantiene relaciones con todos los archivos que forman parte del Sistema Archivístico Andaluz a través de la actividad de su jefe de Servicio como vocal de la Comisión Andaluza Calificadora de Documentos Administrativos desde junio de 2005 (Evidencias nº 27, 29).

El Archivo General Coordina el Grupo de Trabajo constituido en el seno de la Comisión Andaluza Calificadora de Documentos Administrativos y los procesos de identificación, valoración y selección documental (Evidencia nº 30).

El Archivo General forma parte del Grupo de Trabajo constituido en el seno de la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos y los procesos de identificación, valoración y selección documental. Dicho grupo se está encargando de elaborar y realizar el análisis de los estudios de identificación y valoración que tratan las series producidas por las Universidades de Andalucía (Evidencia nº28).

### c) Organismos de carácter nacional

Consideramos que las relaciones con otros archivos universitarios constituyen un aspecto fundamental de la actuación del archivo, pues de esta forma se propicia el intercambio de experiencias, de la técnica y de la cultura. Conscientes de ello hemos realizado contactos con ellos a través de nuestra integración en la Conferencia de Archiveros Universitarios (CAU) (Evidencia nº 31).

La Conferencia de Archiveros de las Universidades Españolas está formada por los técnicos de archivo de las universidades españolas, de titularidad tanto pública como privada, con la finalidad última de colaborar en tareas, objetivos y realizaciones comunes que lleven a mejorar la gestión del patrimonio documental de los centros españoles de educación superior.

La CAU está integrada en la Comisión Sectorial de Secretarios Generales de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (C.R.U.E.), por acuerdo del Pleno de dicha Comisión, celebrado en Sevilla los días 3 y 4 de julio de 2002, en calidad de Grupo de Trabajo Permanente.

La CAU tiene como fin fomentar la cooperación entre los archiveros de las universidades en todas las áreas técnicas relacionadas con la documentación y los archivos universitarios para alcanzar una mayor eficacia en la gestión de estos servicios y difundir su conocimiento entre todos los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad en general.

El Archivo General es miembro de este organismo desde su creación y también forma parte de los siguientes grupos de trabajo creados en el seno de dicha

Conferencia: Grupo de Trabajo de Identificación y Valoración de Series Administrativas, Grupo de Trabajo de Recursos Humanos.

**d) Organismos de carácter internacional**

El Archivo General de la UJA es miembro del Consejo Internacional de Archivos y como tal participa en las actividades que realiza dicho Consejo y recibe todas las publicaciones de carácter técnico que elabora el Consejo Internacional de Archivos (Evidencias nº 32,33).

**Objetivos del Servicio de Archivo General**

Las líneas de actuación, además de las expuestas en la carta de servicios, van encaminadas a:

- Promover la economía y eficacia en la planificación, organización y control sobre la creación, utilización, tratamiento, conservación y/o eliminación de documentos administrativos de la Universidad, lo cual es prioritario para el Servicio de Archivo General.
- Continuar trabajando en la aplicación y desarrollo del Sistema Integrado de Gestión Documental.
- Consolidar la prestación de servicios apostando por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), consolidando la plantilla, optimizando recursos y dando prioridad a los procesos y tareas.

CRITERIO 0. EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO	
PUNTOS FUERTES	
El Servicio tiene definida la misión, visión y valores con la participación de todos sus miembros	
Existe una comunicación fluida dentro del Servicio	
El Servicio tiene identificados a sus clientes	
Autonomía y confianza de los órganos de Gobierno en relación al Servicio	
Dispone de Carta de Servicios	
Personal cualificado con comunicación y trato cordial	
Dispone de una biblioteca auxiliar especializada de libre acceso	
Acceso a los documentos solicitados en un corto espacio de tiempo	
Dispone de instalaciones adecuadas para realizar su actividad y atender a los clientes	
Tiene elaborado el mapa de procesos	
Dispone de un Reglamento	
Dispone de normas de carácter técnico para la realización de las transferencias	
Dispone de calendario de transferencias	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
No dispone de aplicación informática integrada para desarrollar el sistema integrado de gestión de documentos	Proponer la realización de un estudio de aplicaciones informáticas
No se dispones del Manual de Procesos	Planificar el comienzo del proceso de elaboración del Manual de procesos
No se realizan los cursos de formación	Continuar realizando los cursos de

suficientes sobre técnicas de gestión de documentos y archivos debido a la escasez de recursos humanos en el Servicio que obligaba a priorizar a favor de otras actuaciones.	formación para aquellos miembros de la comunidad que no lo hayan realizado aún, dando prioridad a los nuevos coordinadores de los archivos de gestión.
Aunque se dispone de página web ésta no contiene suficiente información	Dar mas contenido a la pagina web con el objetivo de mejorar la imagen externa del Servicio y que su información resulte útil para usuarios externos e internos

### 3.2. Criterio 1: Liderazgo.

#### Definición

Conocer cómo los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión del Servicio, potencian los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo e implantan todo ello en la organización mediante acciones y comportamientos adecuados, estando implicados personalmente en asegurar que el sistema de gestión del Servicio se implanta y desarrolla

#### Introducción

Con este criterio trataremos de comprobar si el liderazgo sirve para desarrollar un ambiente que permita la mejora continua. El Comité decidió analizar el liderazgo con el estudio del comportamiento del Jefe del Servicio. El liderazgo supone un esfuerzo de dirección y de apoyo al personal, potenciando la implicación y la comunicación, con el fin último de que se planteen metas y estrategias viables, realistas y competitivas.

#### Subcriterio 1. Definición de la estrategia del Servicio

El Servicio, como vimos en el criterio anterior, tiene definidos su misión, visión y valores. Son su carta de presentación y se encuentran recogidos en su página web (Evidencia nº 37). **(PUNTO FUERTE)**. Sin embargo, el Servicio carece de su propio Plan Estratégico en consonancia con el de la Universidad de Jaén. **(PUNTO DÉBIL)**

En la definición de la misión, visión y valores han participado activamente todos los integrantes del Servicio, aportando cada uno su opinión al respecto y realizando sus propuestas. La misión, la visión y los valores aparecen recogidos en la Carta de Servicios del Archivo General (Evidencia nº19), a la que se puede acceder a través de la web. En ésta se incluye también un apartado dedicado al proceso de Evaluación. **(PUNTO FUERTE)**

La Jefe del Servicio se involucra, en temas de calidad participando de forma activa en diferentes cursos de formación, conferencias, sesiones de trabajo, celebrados tanto dentro como fuera de la Universidad (Evidencia nº34). En este sentido podemos señalar los siguientes:

- Introducción al Modelo EFQM de Excelencia.
- La Gestión del cambio en la Dirección de equipos para alcanzar la excelencia universitaria.
- XV Jornadas de Gerencia Universitaria: Modelos de financiación; Evaluación y mejora de la calidad en la gestión de los servicios.
- La Gestión de la Calidad en los Archivos.
- Implantación del modelo EFQM en los Servicios de la UJA(Consultora Deloitte)
- Implantación del Modelo de excelencia EFQM en Servicios Universitarios (Universidad de Valencia).
- Jornada de formación de los Comités Internos de Evaluación de los Servicios.

Estas experiencias suponen una gran ayuda para conocer las herramientas, conceptos y la metodología de la gestión de la calidad. **(PUNTO FUERTE)**

De la encuesta realizada al personal de la Unidad, se deduce que La Jefatura del Servicio sabe cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz y está bien formado para llevar a cabo su labor. **(PUNTO FUERTE)**

Todos los miembros del Servicio se han involucrado en actividades de mejora, y en general con la gestión de la calidad. Se ha creado un Grupo de Calidad del Servicio que está formado por todo su personal (Evidencia nº 35), con ello se consigue una visión amplia del mismo. Cada vez que se pretende afrontar algún cambio La Jefatura del Servicio informa a sus integrantes a través del Grupo de Calidad, con el objetivo de fomentar la participación y aportación de ideas.

En la encuesta de satisfacción del personal que se ha llevado a cabo, el conocimiento por parte del mismo de la misión, visión y valores de la Universidad tiene una puntuación media superior al 3 (Evidencia nº 36).

## **Subcriterio2. Actividades de mejora de la calidad**

Desde que se formó el Grupo de Calidad, el personal del Servicio puede realizar cualquier tipo de propuestas de mejora, que son analizadas por sus miembros y si son valoradas positivamente se llevan a la práctica (Evidencias nº 25, 40,41).

En la página web del Servicio se dispone de un enlace a la Carta de Servicios donde se indica el procedimiento a seguir por nuestros clientes (Evidencia nº37); tanto internos como externos, para hacernos llegar cualquier iniciativa o sugerencia. **(PUNTO FUERTE)**

La Jefatura del Servicio es accesible, tanto para el personal del mismo como para los clientes, a cualquier tipo de consulta que se le plantee y especialmente a todas aquellas cuestiones que puedan afectar a la mejora de la calidad (Evidencias nº 22, 42). **(PUNTO FUERTE)**.

Se definen prioridades de trabajo explicándose entre los miembros a los que afecta en ese momento la actividad que se vaya a llevar a cabo. Aquellas actividades que se consideran de trascendencia se planifican, se programan y se priorizan, teniendo en cuenta las sugerencias que puedan aportar los miembros de la Unidad (Evidencia nº38).

Tenemos que tener en cuenta que nos encontramos en una fase inicial de implantación de un sistema de gestión por procesos. Tenemos diseñado el mapa de procesos pero nos encontramos en la fase de elaboración de fichas, procedimientos y documentos de algunos de ellos (Evidencia nº39).

### **Subcriterio 3. Reconocimiento de los esfuerzos del personal para la mejora**

No existe a nivel institucional, un sistema de reconocimiento y recompensa, La Jefatura del Servicio se encuentra muy limitada y apenas dispone de margen de maniobra al respecto. **(PUNTO DÉBIL)**.

Aun así, los miembros del Servicio están motivados; prueba de ello es que todos sus componentes han estado dispuestos a formar parte del Grupo de calidad y del Comité de Autoevaluación interna del Servicio (Evidencias nº 25, 35, 40, 41, 43).

La Jefatura permite y anima a participar a todos los miembros del mismo en acciones de mejora, **(PUNTO FUERTE)** aunque considera que se debe mejorar el desarrollo de actividades formativas de todos los miembros del Servicio. **(PUNTO DÉBIL)**.

### **Subcriterio 4. Comunicación con diversos grupos de interés**

Desde la creación del Archivo, ha sido habitual la realización de cursos periódicos y charlas individualizadas con clientes internos. Se han creado documentos de planificación, normativas específicas del Servicio, mapas de proceso, etc. A estos documentos se les ha dado publicidad y se han explicado en los cursos de formación impartidos. **(PUNTO FUERTE)**

Consideramos que es necesario dar formación a los negociados de nueva incorporación, pero últimamente ello no ha sido posible, a pesar de nuestra insistencia. **(PUNTO DÉBIL)**

La Jefatura del Servicio y el resto del personal del mismo mantienen relaciones continuas con los clientes internos dando respuesta a todas aquellas cuestiones que se plantean en relación la gestión de la documentación, transferencias, consulta de documentos etc. En ocasiones se programan actuaciones de coordinación con algunos clientes internos (Evidencias nº 19, 21,22, 37, 42, 44, 45 ).

En la encuesta de satisfacción del personal se valoran como muy buenas las relaciones de los supervisores con el resto de Servicios de la Institución (Evidencia nº 36).



Así mismo, el Servicio de Archivo General tiene relaciones fluidas con otros Archivos o instituciones relacionadas con la gestión de la documentación tanto a nivel provincial, como a nivel autonómico o nacional, para intercambiar experiencias y acciones de mejora, a través de su participación en grupos de trabajo (Evidencias nº27-31). Estas relaciones van encaminadas a conseguir la colaboración, el intercambio de conocimientos y la mejora de los procesos.

<b>CRITERIO 1. LIDERAZGO</b>	
<b>PUNTOS FUERTES</b>	
El Servicio tiene definida la misión, visión y valores con la participación de todos sus miembros	
Existe una comunicación fluida dentro del Servicio	
El líder está bastante implicado en los procesos de mejora de la calidad pues ha asistido a varios cursos de formación relacionados con la calidad	
Personal cualificado con comunicación y trato cordial	
El líder realiza priorización de actividades	
El líder delega algunas competencias en los miembros del Servicio con el fin de motivarlos y para conseguir una mayor eficacia y eficiencia del Servicio.	
Se tienen identificados los clientes internos y externos.	
Se dispone de página web como medio de comunicación	
El líder mantiene relaciones con otras universidades, participando en reuniones, jornadas, conferencias y grupos de trabajo, para intercambiar experiencias	
<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>
Se ha avanzado poco en la implementación del sistema de gestión de calidad según el modelo EFQM	Avanzar en la medida de lo posible en la implementación del sistema de gestión de calidad del modelo EFQM.
No se dispone del Manual de Procesos	Planificar el comienzo del proceso de elaboración del Manual de procesos.
No existe un procedimiento sistemático de propuestas de mejora del personal	Proponer la implementación de un procedimiento sistemático de propuestas de mejora del personal.
Aunque se dispone de página web ésta no contiene suficiente información.	Dar mas contenido a la página web con el objetivo de mejorar la imagen externa del Servicio y que su información resulte útil para usuarios externos e internos.

### 3.3. 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 nº 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 nº 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 nº 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 nº 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 nº 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 nº 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 nº 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 nº 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 nº 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.

<b>CRITERIO 2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA</b>	
<b>PUNTOS FUERTES</b>	
Participación en diversos grupos de trabajo a nivel regional y nacional	
Están definidos los clientes, lo que supone disponer de información importante para cumplir nuestros objetivos.	
Dispone de carta de servicios	
Existe una fuerte motivación del personal en la fijación y cumplimiento de los objetivos	
Dirección abierta y participativa	
Existe un procedimiento de recogida de información de comparación con otros Archivos Universitarios	
Solución rápida de los problemas debido a buena comunicación del personal y al buen clima de trabajo	
<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>
No está determinados por escrito los objetivos y criterios de calidad para cada proceso y procedimiento ni sistematizada su realización, seguimiento y valoración	Determinar por escrito los objetivos y criterios de calidad para cada proceso y procedimiento ni sistematizada su realización, seguimiento y valoración
Recursos humanos insuficientes	Solicitar al Órgano competente que se cubra los puesto de Jefe de Sección de documentación histórica y de un Técnico Especialista de Archivos Bibliotecas y , Museos

Recursos materiales insuficientes	Contar con una aplicación informática que permita la gestión documental integrada.
No se miden con indicadores específicos por cada uno de los objetivos, la eficacia y el impacto de la planificación que se realiza	Medir la eficacia y el impacto de la a planificación que se realiza con indicadores específicos por objetivos.
El Servicio no cuenta con un Plan de actuación que abarque varios años	Implantación de un Plan de actuación del Servicio que abarque varios años.

### 3.4. Criterio 3: Personas

#### Definición.

En este criterio se trata de analizar cómo gestiona, desarrolla, impulsa y aprovecha el Servicio el conocimiento y todo el potencial de las personas que lo componen, tanto a nivel individual, como de equipos y cómo planifica estas actividades para un mejor y eficaz funcionamiento de su gestión.

#### Subcriterio 1. Planificación de la gestión del personal y del Servicio

Tal y como recoge la Guía de Autoevaluación el Servicio de de Archivo General al igual que otros Servicios universitarios tiene restringidas sus competencias en los asuntos de gestión de Recursos Humanos, pues las políticas generales dependen de la Gerencia y de los Órganos de gobierno de la institución (Evidencias nº 8,69,102). De ahí que para la elaboración de este criterio se ha tenido en cuenta esta situación.

La Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, establece que corresponde al personal de administración y servicios de las universidades públicas el apoyo, la asistencia y asesoramiento a las autoridades académicas, el ejercicio de la gestión y la administración en las áreas que se determine necesario para la Universidad en el cumplimiento de sus objetivos.

Los Estatutos de la Universidad de Jaén, en su Capítulo II contemplan los Servicios de Apoyo a la Docencia y a la Investigación, entre los cuales aparece el Archivo General. Asimismo, establecen su dependencia orgánica del Secretario General, indicando que éste es el encargado de proponer al Consejo de Gobierno para su aprobación el régimen de funcionamiento del Archivo General (Evidencia nº 7).

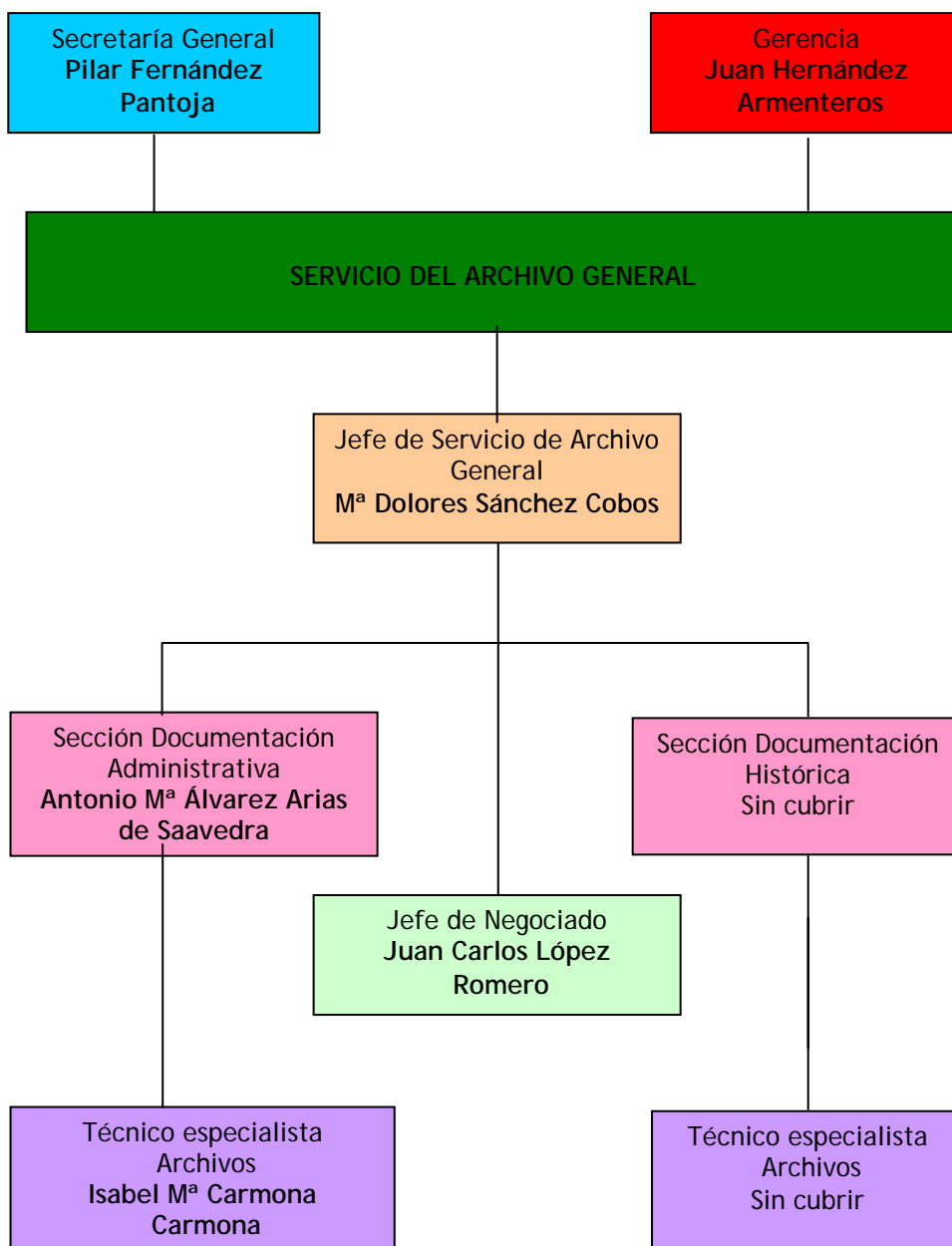
Por otro lado, los mismos Estatutos, en su artículo 59, establecen que el Gerente es el "responsable de la gestión de los servicios administrativos y económicos de la Universidad de acuerdo con las directrices marcadas por sus órganos de gobierno", por lo que entendemos que la Jefatura del Servicio de Archivo General depende orgánicamente del Gerente.

El Archivo General debe contar con una estructura racional que se integre perfectamente en el organigrama de la institución a la que pertenece. En este sentido, los Estatutos de la Universidad de Jaén, en su artículo 131, establecen que son las Relaciones de Puestos de Trabajo las que han de ordenar al referido per-

sonal, de acuerdo con las necesidades de la docencia y de la investigación, así como las derivadas de los distintos Servicios.

El Reglamento del Archivo General en su Título V indica que las categorías del personal adscrito al Servicio de Archivo General serán las que correspondan según la legislación vigente asimismo contempla cuales son las funciones del Jefe de Servicio de Archivo (Evidencia nº 21).

El Servicio de Archivo general se encuentra encuadrado dentro del Área de Apoyo a la Comunidad Universitaria. En el Archivo General prestan sus servicios tanto personal funcionario como laboral. Actualmente está cubierta la siguiente estructura (Evidencia nº 70):





## 1.1. Procedimiento y criterios de selección del personal

Este Servicio no dispone de autonomía para la selección de personal.

El personal del Archivo General está integrado por funcionarios de carrera (3 miembros) y personal laboral (1).

La forma de acceso del personal funcionario es la siguiente:

a) Por oposición libre. En este caso el procedimiento a seguir es el siguiente:

El Rectorado de la Universidad de Jaén, en el uso de las competencias que le están atribuidas en el artículo 20.1 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en relación con el artículo 2.2 e) de la misma norma, así como en los artículos 51 y 132 de los Estatutos de Universidad de Jaén, con el fin de atender las necesidades de personal de Administración y Servicios, acuerda convocar, de acuerdo con el artículo 75.2 de la mencionada Ley Orgánica, pruebas selectivas para el ingreso en la Universidad.

La selección del personal de administración de la Universidad se realiza siguiendo el procedimiento legal establecido en la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, modificada por la Ley 23/1988, de 28 de julio; el Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado, y a las bases de cada Resolución.

Las pruebas selectivas suelen consistir en un ejercicio de carácter teórico relacionado con el temario y un segundo ejercicio de carácter práctico. Por este procedimiento se accede normalmente como puesto base.

b) Concurso interno. Es el sistema habitual de provisión, entre el personal de la UJA

Se lleva a cabo mediante convocatoria interna de los puestos de trabajo dotados presupuestariamente y que se encuentra vacantes según la RPT.

El rectorado al igual que en el caso anterior, en virtud de las atribuciones que tiene conferidas por Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades y los estatutos de la Universidad, anuncia la convocatoria. Este concurso de carácter interno además de por las bases de la convocatoria se rige por el Reglamento de Provisión de Puestos de trabajo del personal de Administración y Servicios de la Universidad de Jaén, aprobado por la Comisión Gestora el 10 de febrero de 1998, y en cuanto le es de aplicación por el artículo 20.1 de la Ley 30/1998, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, modificado por Ley 23/1988, de 28 de julio y Ley 22/1993, de 29 de diciembre, y por el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General de Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los funcionarios civiles de la Administración General del Estado.

Los méritos que se valoran en los puestos de nivel inferior al 22, son de carácter general: relacionados con la experiencia en puestos desempeñados por áreas, niveles y funciones, antigüedad, titulación, cursos de formación realizados.

En los puestos de nivel igual o superior al 22, es requisito obligatorio dentro de los méritos específicos la presentación de una memoria que consiste en un análisis de las tareas del puesto y de los requisitos, condiciones y medios necesarios para su desempeño, debiendo tener propuesta organizativa, a juicio del candidato, con base en la descripción contenida en al convocatoria.

El personal del Servicio de Archivo General participa ocasionalmente en las Comisiones de Valoración para provisión de puestos por concurso de carácter específico (Evidencia nº 71).

El acceso del personal laboral se encuentra recogido en IV Convenio Colectivo del Personal Laboral (BOJA nº 36 de 23 de febrero de 2004) y de manera específica según los acuerdos entre el Comité de Empresa y Gerencia.

Los criterios en cuanto a los procesos selectivos, se realizan bajo los principios de publicidad, igualdad, mérito y capacidad, teniendo en cuenta el siguiente orden de prelación:

1. Concurso de traslado
2. Proceso selectivo de promoción interna
3. Proceso selectivo de nuevo ingreso.

El personal del Servicio de Archivo General participa ocasionalmente en las Comisiones de Valoración para provisión de puestos por concurso de carácter específico y en la comisiones de valoración de procesos selectivos de promoción interna de personal laboral.

La planificación de las necesidades de personal, se realiza a través de las respectivas Relación de Puestos de Trabajo tanto de Personal Funcionario (la actual ha sido aprobada por acuerdo del Consejo de Gobierno, de 2 de noviembre de 2006, BOJA nº 227 de 23 de noviembre de 2006) y Laboral (la actual ha sido aprobada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 19 de julio de 2005, BOJA nº 157 de 12 de agosto).

Ambas se han diseñado en función de las prioridades que en esta materia marca el gobierno de la Universidad y teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestaria.

En algunas ocasiones se nos ha solicitado propuestas organizativas de dotación de personal y el Servicio ha remitido Informes al respecto (Evidencias nº 72,98).

## **1.2. Procedimientos y criterios de formación del personal.**

El personal del Servicio ha impartido cursos de formación dirigidos al personal de administración y servicios que gestiona documentación y también al personal Técnico de Archivos y Bibliotecas, previamente a la convocatoria de los concursos internos para optar al puesto dentro del Servicio (Evidencia nº 64).

En el año 2005 la Comisión de Formación de la UJA, en la sesión del día 5 de julio aprobó una Metodología para la Detección y Evaluación de Necesidades Formativas del PAS (**PUNTO FUERTE**) (evidencia nº 73) ,con la decidida voluntad de establecer un instrumento que permitiera, conjugando las necesidades formativas de la institución y de los trabajadores, definir un procedimiento reglado que garantice la adecuación entre la planificación de la formación y las necesidades reales de la organización y de sus trabajadores. Todo este proceso se llevaría a cabo a través de las siguientes fases:

- Detección de necesidades formativas.
- Formulación de objetivos generales formativos
- Planificación de acciones de formación y su organización.
- Ejecución de dichas acciones.
- Establecimiento de mecanismos de seguimiento y evaluación de todo el proceso.

Se comenzó solicitando la opinión del personal de Administración y Servicios de la UJA mediante la cumplimentación de un cuestionario sobre la detección de necesidades formativas. En el Servicio de Archivo General todo el personal respondió al cuestionario que fue remitido a la Comisión de Formación y Jefe de Servicio del Archivo General el cual, teniendo en cuenta las propuestas del personal de su Servicio, elaboró un informe sobre las necesidades formativas de su unidad. Así mismo a petición del Asesor de formación El archivo formó parte del grupo de diagnóstico (Evidencia nº 60).

En mayo de 2006, se recibió la visita del Asesor de Formación interesado en conocer cual era la misión del Servicio de Archivo en lo que a formación se refiere, como resultado de dicha reunión se acordó que el archivo enviara al asesor de formación El programa de los cursos de Formación impartidos por el archivo, así como el informe sobre necesidades formativas (Evidencia nº 74).

Esta Forma de planificar la formación nos parece buena pero en la actualidad el proceso va con cierto retraso. (**PUNTO DÉBIL**)

El Servicio facilita la participación del personal en cursos de formación tanto los que se proponen desde la Institución así como aquellos que se solicitan a título individual (evidencias certificados de cursos. (**PUNTO FUERTE**).

En la actualidad queremos destacar que parte del personal está autoformandose para participar en procesos selectivos de acceso a escalas superiores. Asimismo todo el personal del Servicio posee formación universitaria. (**PUNTO FUERTE**).

### 1.3 Procedimiento y criterios de desarrollo del personal.

El desarrollo personal se define según la guía de Autoevaluación de Servicios universitarios como el proceso que pretende conseguir el enriquecimiento de la persona a través de su puesto de trabajo contemplando tanto el ámbito personal, humano, profesional, social etc.

Aunque sobre esta cuestión en la Universidad de Jaén no existen actuaciones sistematizadas, desde el Servicio de Archivo General, a pesar de su corta andadura se están llevando a cabo actuaciones encaminadas a crear un buen clima laboral,

satisfacción del personal a la buena organización del trabajo y al desarrollo profesional (Evidencia nº 36).

En la encuesta de satisfacción del personal se da muy buena puntuación (4) a las siguientes cuestiones: variedad de las tareas del puesto de trabajo, las posibilidades de conseguir los objetivos propuestos, el grado de responsabilidad, posibilidad de hacer propuestas de mejora. Con buena (3) los siguientes: Interés intrínseco del puesto, oportunidades para aprender nuevas habilidades, creatividad. Estos resultados además de ser enriquecedores nos proporcionan información para estimar la contribución del Servicio de Archivo General al desarrollo profesional de sus miembros.

#### **1.4. Procedimiento y criterios de evaluación del personal**

No existen procedimientos y criterios de evaluación del personal **(PUNTO DÉBIL)**

##### **Subcriterio 2. Implicación y asignación de responsabilidades.**

El reparto de responsabilidades está determinado por las funciones asignadas a cada puesto de trabajo (Evidencias nº 70,76). El personal del Servicio conoce muy bien las tareas que tiene que realizar en su puesto de trabajo. Según desprende de la encuesta de opinión y satisfacción del personal (4) (Evidencia nº 75). Asimismo considera positivamente que la dificultad del trabajo que llevan a cabo se corresponde con sus posibilidades.

Las funciones del personal del Servicio se han elaborado siguiendo las recomendaciones elaboradas por el Grupo de Trabajo de Recursos Humanos de la CAU y que fueron aprobados en su día por el pleno de la misma (Evidencia nº 66). En cuanto al grado de responsabilidad del personal en relación con las tareas que realiza, la encuesta de opinión refleja unos datos de satisfacción muy altos (4). En lo que se refiere a la posibilidad del personal del Servicio de hacer propuestas de mejora se valora como muy buena (4).

En grado de autonomía del personal no está desarrollado plenamente debido al poco tiempo que el personal lleva en el Servicio. **(PUNTO DÉBIL)**.

##### **Subcriterio 3. Comunicación entre el Equipo directivo y el personal.**

Las relaciones y la comunicación entre compañeros según se desprende de la valoración que se hace en las encuesta de satisfacción de personal son excelentes (5), e igualmente se consideran excelente (5) las relaciones entre los supervisores del Servicio y el personal (5). (Evidencia nº 36) **(PUNTO FUERTE)**.

El procedimiento establecido para la comunicación entre el equipo directivo y el personal se hace de forma directa y personal, por correo electrónico y a través de las reuniones del Grupo de calidad. En la última reunión del Grupo se acordó que las reuniones se realizasen una vez al mes (Evidencia nº 77).

<b>CRITERIO 3. PERSONAS</b>	
<b>PUNTOS FUERTES</b>	
Se facilita la participación del personal en cursos de formación	
El personal del Servicio posee formación universitaria	
La relación y comunicación entre el personal del Servicio son excelentes	
Las relaciones entre los supervisores del Servicio y el personal son excelentes	
Se trabaja en equipo	
Existe un ambiente participativo	
<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>
El grado de autonomía del personal del Servicio no está desarrollado plenamente debido a poco tiempo que el personal lleva en el Servicio.	Dotar paulatinamente de mayor grado de autonomía al personal del Servicio dentro de sus competencias
No existe un Manual de funciones normalizado	Elaborar un manual de funciones normalizado
No existen procedimientos y criterios de evaluación del personal	Proponer la elaboración a nivel institucional de procesos y procedimientos para la evaluación del personal
No está definida la comunicación en un plan	Definir un plan de comunicación del Servicio.

### 3.5. Criterio 4: Alianzas y recursos

#### Definición.

En este criterio se trata de analizar cómo planifica y gestiona el Servicio sus alianzas externas y sus recursos internos en apoyo de su política y estrategia, y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Los recursos disponibles, aunque escasos, están encaminados a conseguir en la medida de lo posible la puesta en marcha del sistema de gestión de los documentos.

#### Subcriterio 1. Información disponible para la toma de decisiones

Como ya se recogió en el criterio 2 subcriterio1 el Archivo General tiene diseñado un formulario de encuesta (Evidencia nº 47) 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.

También 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.

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

En la actualidad se está llevando a cabo una encuesta de satisfacción de los usuarios y clientes con el fin de recoger y actualizar la información que nos servirá como punto de apoyo para la toma de decisiones y dar prioridad a las necesidades requeridas por ellos.

Disponemos de una serie de datos estadísticos informatizados que nos aportan información actualizada sobre el número de consultas que se realizan al Servicio (Evidencia nº 49), y sobre el número de transferencias recibidas (Evidencia nº 48). Esta información nos permite conocer el grado de implantación del proceso de Sistema de gestión de documentos de Archivo, y como está evolucionando a nivel temporal y cuantitativo.

El Archivo General dispone de información en soporte electrónico, y también en papel, de toda la documentación generada por la mayor parte de los Servicios de la Universidad. El acceso a la documentación custodiada en el Archivo General se realiza de acuerdo con el marco legal y normativo existente (Evidencias nº 21,, 22,42,50,51, 78).

La información de carácter normativo útil para el personal del Servicio y para los usuarios del mismo aparece recogida en la página web del Servicio. Sin embargo consideramos que se hace imprescindible contar con un sistema informático integrado de gestión de documental.

## **Subcriterio 2. Alianzas y Estrategias**

El Servicio de Archivo General tiene establecidas alianzas con todos los Servicios de la Universidad a través del proceso de transferencias; en dicho proceso participan los Servicios, siguiendo las directrices marcadas por las instrucciones técnicas de transferencias y en particular, con el Servicio de Asuntos Económicos con el cual se creó un grupo interdepartamental con el objetivo de mejorar la gestión de la documentación que genera dicho Servicio (Evidencias nº45, 58). Esto supone el compromiso y el objetivo de acción que repercutirá cada vez en mayor medida en una mejor gestión de la documentación que genera cada uno de los Servicios y en la rápida y eficaz recuperación de la documentación tanto en los Archivos de oficina o de gestión como en la transferida al Archivo General.

Así mismo el Servicio de Archivo General aprovecha todas las oportunidades para establecer alianzas externas, dentro de lo que es la línea de la política y estrategia del Servicio, con otros Archivos o instituciones relacionadas con la gestión de la documentación. Estas alianzas van encaminadas a conseguir la colaboración y el intercambio de conocimientos y la mejora de los procesos (Evidencias nº 26-31, 79).

En la actualidad el Archivo General mantiene relaciones de trabajo en esta dirección con los siguientes Organismos:

a) Organismos de carácter provincial

Archivos municipales y Archivo Histórico Provincial, que organiza anualmente encuentros en los cuales podemos intercambiar experiencias.

b) Organismos de carácter autonómico.

El Archivo General de la Universidad de Jaén mantiene relaciones con todos los archivos que forman parte del Sistema Archivístico Andaluz a través de la actividad de su Jefe de Servicio como vocal de la Comisión Andaluza Calificadora de Documentos Administrativos desde junio de 2005.

El Archivo General Coordina el Grupo de Trabajo de la Comisión Andaluza Calificadora de Documentos Administrativos y los procesos de identificación, valoración y selección documental.

El Archivo General forma parte del Grupo de Trabajo constituido en el seno de la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos y los procesos de identificación, valoración y selección documental. Dicho grupo se está encargando de elaborar y realizar el análisis de los estudios de identificación y valoración que tratan las series producidas por las Universidades de Andalucía.

c) Organismos de carácter nacional

El Archivo General lleva a cabo el intercambio de sus experiencias a través de sus relaciones de trabajo con otros archivos universitarios, gracias a nuestra integración en la Conferencia de Archiveros Universitarios (CAU).

La Conferencia de Archiveros de las Universidades Españolas está formada por los técnicos de archivo de las universidades españolas, de titularidad tanto pública como privada, con la finalidad última de colaborar en tareas, objetivos y realizaciones comunes que lleven a mejorar la gestión del patrimonio documental de los centros españoles de educación superior.

La CAU está integrada en la Comisión Sectorial de Secretarios Generales de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (C.R.U.E.), por acuerdo del Pleno de dicha Comisión, celebrado en Sevilla los días 3 y 4 de julio de 2002, en calidad de Grupo de Trabajo Permanente.

La CAU tiene como fin fomentar la cooperación entre los archiveros de las universidades en todas las áreas técnicas relacionadas con la documentación y los archivos universitarios para alcanzar una mayor eficacia en la gestión de estos Servicios y difundir su conocimiento entre todos los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad en general.

El Archivo General, desde su creación, es miembro de este organismo y también forma parte de los siguientes grupos de trabajo creados en el seno de dicha Conferencia: Grupo de Trabajo de Identificación y Valoración de Series Administrativas, Grupo de Trabajo de Recursos Humanos y Grupo de Trabajo de Descripción y Normas Internacionales.

Este Servicio ha podido avanzar en su planificación y en los procesos y procedimientos que está llevando a cabo gracias a las alianzas internas y externas, ya que el número de efectivos con los que ha contado y cuenta son insuficientes, para la puesta en marcha de un sistema integrado de gestión de la documentación eficaz para toda la Organización.

### **Subcriterio 3. Asignación, control y optimización de recursos**

Como ya se expuso en el criterio 2. subcriterio 4., la estructura del Servicio está diseñada para facilitar sus necesidades de gestión (Evidencia nº 8). El Servicio de Archivo General dispone de suficiente espacio físico para realizar su actividad, ventilado y con luz suficiente y dependencias adecuadas para albergar la documentación; en cuanto a recursos humanos se consideran insuficientes para poder ofrecer un servicio de calidad a todos los clientes. El Servicio 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 (Evidencias nº 62, 67).

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. Cuando se necesita disponer de algún material con vistas a mejorar la prestación del servicio, una vez verificada su carencia, se cursa la correspondiente solicitud de adquisición.

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 (Evidencias nº 21, 66), así como la normativa vigente. 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.

No existe ningún proceso para reciclar residuos: papel, material informático así como material inventariable.

Se realizan actuaciones tendentes a conservar y preservar la documentación a través de la utilización de unidades de instalación adecuadas (Evidencia nº 80). Para la adquisición de este material se tuvo en cuenta previamente la relación calidad precio. También se dispone de un sistema de control de la humedad y temperatura diaria de los diferentes depósitos del Archivo General.

Se dispone de un sistema del control del inventario de unidades de instalación y carpetas que el Archivo suministra a las diferentes Unidades productoras de documentos. Así mismo se dispone de indicadores del número de carpetas y unidades de instalación suministrados a las diferentes unidades productoras (Evidencia nº 78).

### **Subcriterio 4. Nuevas Tecnologías**

El Servicio promueve la formación del personal en el uso y aprendizaje de las tecnologías de la información, facilitando la participación en cursos sobre esta materia, organizados tanto por la Institución como por otros organismos. Las ne-



cesidades de formación del personal se canalizan a través del Servicio de Personal (Evidencias nº 60,65).

Una vez que el Servicio está en funcionamiento, el procedimiento que se sigue para identificar necesidades de carácter tecnológico necesarias para la gestión del archivo consiste en, estudiar las experiencias que se han llevado a cabo en otros archivos (Evidencia nº 66).

El Servicio de Informática es el encargado de facilitar el Hardware y el Software a la Comunidad Universitaria. El Servicio de Archivo General administra las aplicaciones informáticas que utiliza que, junto con el correo electrónico y la web son herramientas básicas.

Se realizan periódicamente copias de seguridad en CD-ROMS regrabables y en Pen-drive.

Para la implantación de las tecnologías de la información se debe emitir un informe razonado a la Secretaría General, que lo remitirá a la Dirección del Servicio de Informática, si lo considera oportuno (Evidencia nº 81).

La Universidad de Jaén está llevando a cabo un proceso de implantación de firma electrónica, al que está previsto que se incorpore también el Servicio de Archivo General.

#### **Subcriterio 5. Gestión del conocimiento**

El Archivo General cuenta con un sistema de almacenamiento y acceso a la información que aparece recogido en la página web (Evidencia nº 37) donde se encuentra estructurada la información general del Servicio, necesaria tanto para los usuarios como para su funcionamiento: Documentos de carácter normativo, Instrucciones de carácter técnico, Carta de Servicios (Evidencia nº 19), directorio, localización, relaciones externas, funciones etc.

Asimismo, el Archivo General cuenta con bases de datos para recoger la información relativa a los documentos que han sido transferidos para su custodia (Evidencia nº 50).

Con el fin de disponer de conocimientos punteros, el Servicio de Archivo General recoge información de otras unidades y universidades a través de internet.

Creemos que tanto la web como el correo electrónico son herramientas muy valiosas que agilizan la comunicación y la difusión de la información relevante para el éxito de la política y estrategia.

<b>CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS</b>
<b>PUNTOS FUERTES</b>
El Servicio dispone de información para la toma de decisiones
Esfuerzo en la elaboración y tratamiento de información estadística para la toma de decisiones
El Servicio dispone de alianzas internas y externas

Se disponen de mecanismos para el conocimiento de las nuevas tecnologías	
Comunicación fluida a nivel interno para mejorar las comunicaciones	
<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>
Escasa información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios	Buscar mecanismos para obtener información sobre la satisfacción de los usuarios. Encuestas electrónicas...
Recursos humanos estables	Establecer los mecanismos para lograr los recursos humanos adecuados
Se hace necesaria una aplicación informática específica para la gestión documental	Contar con una aplicación informática que permita la gestión documental integrada
No existe un proceso para reciclar residuos	Poner en marcha el procedimiento para conseguir la colocación de contenedores específicos para almacenar los residuos que genera el Archivo
No existe una señalización adecuada y suficiente para la localización del Archivo General	Elaborar una propuesta de señalización identificativa y de localización adecuada y suficiente para el Servicio de Archivo General

### 3.6. Criterio 5: Procesos

#### Definición

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés.

#### Subcriterio 1. Identificación de procesos clave

Procesos clave son los que generan productos o servicios que van a los clientes internos y externos de la institución. Consideramos que en un modelo de calidad total son los principales.

El Mapa de procesos se comenzó a diseñar antes de la creación del Servicio (Evidencia nº 39). Para su elaboración el Archivo General contó en un principio con el asesoramiento del Jefe del Servicio de Evaluación y posteriormente, una vez creado el Servicio, fue consensado por su Grupo de Calidad, integrado por el personal que en ese momento formaba parte del archivo. En la actualidad el Grupo de Calidad del Servicio participa en todas las propuestas de mejora que se realizan en los diferentes procesos y subprocesos.

El Mapa de procesos definido por el Servicio de Archivo General es que se adjunta al final de este documento.

En cuanto a la metodología utilizada se han tenido en cuenta las experiencias de Albert Roig<sup>4</sup> en relación con la evaluación de la calidad en la Gestión Documental.

Se tienen documentados la mayor parte de los procesos clave (Evidencia nº 82), que incluyen: objetivos, consideraciones generales, procedimiento a seguir, responsabilidad del proceso, evolución, fortalezas, debilidades y propuesta de mejora (**PUNTO FUERTE**). Sin embargo consideramos que para la cristalización de los procesos de mejora se hace conveniente pasar toda la información de cada uno de los procesos a una ficha para una mayor visibilidad de los usuarios internos y externos y del personal del Servicio. (**PUNTO DÉBIL**).

La ficha tendrá el siguiente formato:

- Cabecera: representación gráfica del proceso descrito, dentro del grupo de procesos que afectan a la sección.
- Objetivo: Describe de forma concisa la finalidad del proceso.
- Propietario: La persona o personas con responsabilidad en los procesos.
- Ámbito: en el que se mostrará la entrada y salida de los procesos.
- Procedimiento: trámites o pasos a seguir en el proceso
- Indicadores: característica o rasgo cuantificable.

El Servicio promueve la participación e implicación del personal tanto interno como externo en la identificación de los procesos clave, a través de los cursos de formación sobre técnicas de gestión de archivos (Evidencia nº 65) dirigidos a todas las unidades productoras de documentos y al personal que se va incorporando al Servicio de Archivo. (**PUNTO FUERTE**)

El personal que llega nuevo al archivo recibe unas sesiones formativas sobre cuales son las actividades que tiene que realizar y cuales son los procedimientos a seguir, así como información de todas las acciones o etapas que se realicen, orientadas a generar un valor añadido o entrada. Son entradas: los documentos que llegan al archivo, las necesidades de consultas internas y externas de los expedientes cerrados, la necesidad del cumplimiento de las disposiciones legales, en cualquier fase de tramitación de los asuntos.

El objetivo es conseguir un resultado (salida) que satisfaga plenamente al cliente, como consecuencia de las actividades realizadas. En nuestro caso las salidas son: los documentos o expedientes activos o semiactivos, según lo indiquen las disposiciones legales, debidamente tratados y accesibles, las respuestas a las solicitudes de información contenidas en los documentos, las transferencias, etc. (Evidencias nº 21,22,42,44,51).

## Subcriterio 2. Seguimiento y control de los procesos

El Servicio de Archivo General, desde su creación, realiza un seguimiento y control periódico de aquellos procesos y procedimientos (Evidencia nº 61) que ya tiene puestos en marcha por medio de recogida de datos relacionados con las actividades de cada uno de los procesos.

---

<sup>4</sup> ROIG, Albert, "L'avaluació de la qualitat a la Gestió Documental", *Lligall. Revista catalana d'arxivística*, Barcelona, 1998, nº 12 pp. 219-229.

Son datos estadísticos cuantificables, que nos proporcionan información para llevar a cabo un estudio comparativo con respecto a años anteriores y que nos ayudan a medir el grado de eficacia y eficiencia de dichos procesos y procedimientos: Grado de implantación del sistema de gestión documental, grado de implantación de aplicaciones informáticas, volumen total de archivo en metros lineales, incremento anual del volumen de ocupación y de creación tanto en los Archivos de gestión o de oficina como en el Archivo General, número de expedientes descritos de forma normalizada, número de expedientes prestados o consultados, número de solicitudes atendidas, tiempo medio de respuesta de las solicitudes de información, número de expedientes localizados, nº de expedientes no localizados, quejas y reclamaciones recibidas, grado de satisfacción de los clientes, etc. **(PUNTO FUERTE)** (Evidencias nº 22,42,44,48-51).

La frecuencia de revisión de estos indicadores es anual. Al comienzo de la evaluación del Servicio se está llevando a cabo una encuesta de satisfacción de nuestros usuarios. A partir de ahora está previsto establecer mecanismos de seguimiento, control y análisis de los procesos y realizar propuestas de mejora. Para ello consideramos de gran importancia la opinión de los clientes (internos por ahora) y, conforme vayamos desarrollando algunos procesos habrá que tener en cuenta también la opinión de los futuros clientes externos.

Se observa que algunos de los procesos (transferencia, Instalación, Descripción y acceso: consulta, préstamo, recuperación) han mejorado sensiblemente desde la creación del Servicio, pues los datos estadísticos antes mencionados lo corroboran. Esto se debe también a los procesos estratégicos encargados de generar las directrices necesarias para los procesos clave de los que el Archivo General cuenta con: el Reglamento, Instrucciones de carácter técnico y Manual de Gestión y Archivos (Evidencias nº 21,44).

El Mapa de procesos recoge también los procesos de soporte que son los encargados de generar recursos con el objetivo de dar apoyo a los procesos clave, para que éstos puedan realizar sus actividades. A la hora de elaborarlos se requiere la participación de otros Servicios:

-Encuesta inicial a las unidades productoras de documentos (Evidencia nº 47): es fundamental para el proceso de identificación inicial de las series y expedientes, recoger información sobre la Institución, recabar información sobre los documentos (organigrama del Servicio, atribuciones exclusivas y compartidas, identificación de series que genera y que recibe, soporte, volumen de documentación, necesidades de las unidades productoras en materia documental y de información).

- Cuadro de clasificación.
- Tablas de Identificación y valoración.
- Recursos materiales.
- Recursos humanos.
- Recursos de información.

Sin embargo si exceptuamos el primer proceso, la encuesta inicial, consideramos que la eficacia y eficiencia de los procesos clave mejoraría en gran medida, si contásemos con unos adecuados procesos de soporte **(PUNTO DÉBIL)**.

### Subcriterio 3. Desarrollo de nuevos servicios

Para la modificación de los procesos en primer lugar deberemos analizar los resultados obtenidos, para lo cual creemos que es importante contar con la opinión de nuestros clientes actuales. Durante la fase de autoevaluación se está llevando a cabo una encuesta de satisfacción de nuestros clientes (Evidencia nº 75), que consideramos conveniente realizar a partir de ahora de forma periódica. Así, obtendremos datos actualizados para poder evaluar los procesos actuales y ver la posibilidad de establecer algún otro proceso nuevo demandado por los usuarios.

El Servicio de Archivo General aprovecha las experiencias de otros Servicios de Archivo (Evidencia nº 66) para anticipar oportunidades y productos y servicios en relación con las posibles necesidades y expectativas de los clientes. **(PUNTO FUERTE)** Estas experiencias están contribuyendo a la mejora de algunos procesos y a la puesta en marcha del desarrollo de sus valores(Evidencia nº 38, 45):

- Orientación al cliente, El sistema de gestión de la documentación en el Archivo General tiene por finalidad el facilitar a los usuarios internos el tratamiento archivístico de la documentación administrativa en todo su ciclo de vida.
- Orientación a la formación y el autoaprendizaje, se lleva a cabo a través de cursos de formación del personal.
- Capacidad de trabajo en equipo, imprescindible para aquellos Servicios que demandan soluciones en los procesos (ejemplo Servicio de Asuntos Económicos, Gestión Académica, Atención y Ayuda al Estudiante).
- Orientación a la innovación y a la mejora continuada, (Servicio de Asuntos Económicos: asignación de firmas desde el momento en que se inicia el expediente).

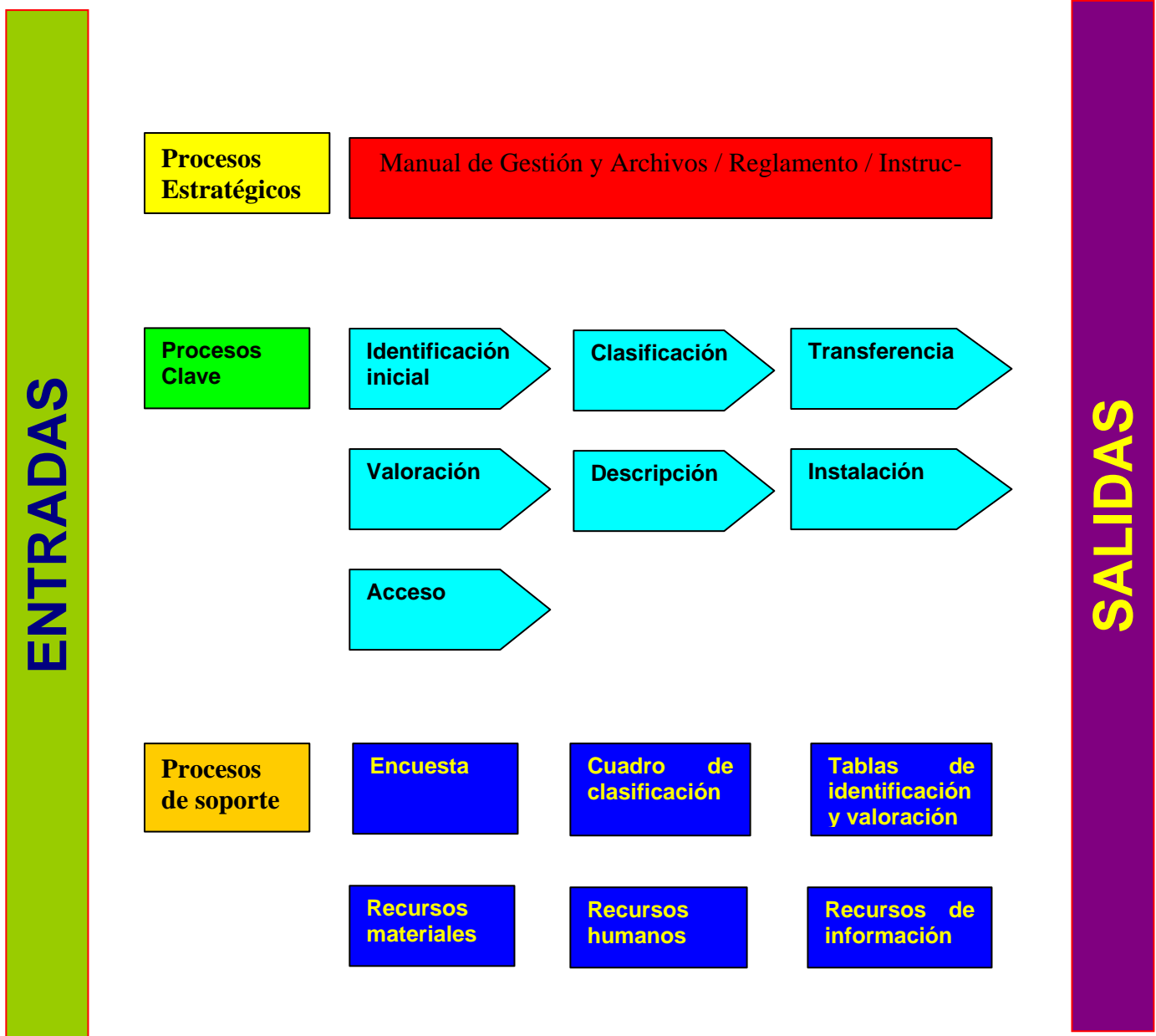
Dentro de nuestro Servicio se está llevando a cabo una experiencia piloto describiendo una serie documental de forma normalizada utilizando soporte informático (Evidencia nº 99).

### Subcriterio 4. Auditorias y evaluación de los sistemas de gestión

Desde finales del 2006 El Servicio de Archivo está en proceso de implantación del sistema de gestión de calidad basado en el modelo EFQM, pues consideramos que la gestión de la calidad crea una orientación en el funcionamiento del Servicio que impulsará su mejora y consolidará su progreso. Por ello creemos que sería conveniente fijar un procedimiento de evaluación de los sistemas utilizados en la gestión de nuestro Servicio. En la actualidad no disponemos de él. **(PUNTO DÉBIL)**

Desde que comenzamos la autoevaluación se ha visto la necesidad de mejorar algunos procesos. Todas las mejoras propuestas se están llevando a cabo con los recursos materiales, humanos y de información disponibles (Evidencias nº 37,83,84,99).

## MAPA DE PROCESOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA UJA



<b>CRITERIO 5. PROCESOS</b>	
<b>PUNTOS FUERTES</b>	
El Servicio tiene elaborado el Mapa de Procesos	
Se tienen documentados algunos procesos	
Se promueve la participación e implicación del personal tanto interno como externo en la identificación de los procesos clave, a través de los cursos de formación sobre técnicas de gestión de archivos dirigidos a todas las unidades productoras de documentos y al personal que se va incorporando al Servicio de Archivo.	
El Servicio de Archivo General, realiza un seguimiento y control periódico de aquellos procesos y procedimientos que ya tiene puestos en marcha.	
<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>
Aunque se tienen documentados los procesos, esta información no está plasmada en una ficha normalizada	Se considera conveniente pasar toda la información de cada uno de los procesos a una ficha para una mayor visibilidad de los usuarios internos y externos y del personal del Servicio
El Servicio no cuenta con suficientes procesos de soporte	Establecer los mecanismos para poder disponer de procesos de soporte necesarios que nos permitan atender de forma satisfactoria las demandas de nuestros clientes tanto internos como externos.
No se ha fijado un procedimiento de evaluación de los procesos y procedimientos utilizados en la gestión de nuestro Servicio.	Poner en marcha un procedimiento de evaluación de los sistemas utilizados en la gestión de nuestro Servicio.

### 3.7. Criterio 6: Resultados en los clientes

#### Definición.

En este criterio vamos a tratar de reflejar qué logros está alcanzando el Servicio de Archivo General en relación a las necesidades y expectativas de sus clientes. Trataremos de comprobar el grado de satisfacción que tienen nuestros clientes con los servicios que les prestamos.

#### Subcriterio 1. Medidas de percepción de los clientes

##### 1.1. Procedimientos.

De todas las propuestas que nos oferta la Guía sobre las percepciones que los clientes y usuarios tienen sobre las prestaciones que ofrece el Servicio, hemos tenido en cuenta las siguientes:

-La atención personalizada que diariamente se realiza en la gestión de los procesos, pues consideramos que es la mejor forma de llegar a conocer cuáles son las necesidades de los usuarios.

-La encuesta de satisfacción de los clientes o usuarios del Servicio. Con la evaluación del Servicio se ha creado la necesidad de distribuir una encuesta de satisfacción. A través de ella se puede obtener información del grado de satisfacción de nuestros clientes, que servirá para realizar acciones encaminadas a satisfacer sus demandas, que afectarán en muchos casos a las modificaciones en determinados procesos

- Investigadores de la UJA e investigadores externos a la UJA. En el futuro accederán a la información a través del Archivo Histórico, depositario final de los documentos tratados con el Sistema de Gestión Integrada de los Documentos.
- Ciudadanos en general. Se les garantizará el ejercicio de derecho de acceso a los documentos administrativos de forma rápida y eficaz, de acuerdo con lo regulado por la ley 30/1992<sup>5</sup>.

El Comité de Autoevaluación decidió que para la obtención de información del nivel de satisfacción de los usuarios se utilizaría la encuesta que propone la Guía de autoevaluación, adaptándola a nuestras necesidades (Evidencia nº 75). Aunque en un principio se pensó en enviarla a todos los clientes identificados, finalmente se consideró más operativo remitirla quienes actualmente utilizan el Servicio. Al realizar la encuesta se pretendía que la opinión de nuestros clientes fuese lo más sincera posible. Para ello, los formularios se introdujeron en un sobre al que previamente se le había puesto la dirección del Servicio de Archivo. Estos sobres con sus respectiva encuesta se repartieron en todos los Servicios de la Universidad. De esta forma el destinatario, una vez cumplimentada la encuesta, la introducía de nuevo en el sobre y la colocaba en un lugar de su Servicio, para que el personal del Archivo la recogiese al final de la mañana o al día siguiente, o bien la remitía por correo interno al Servicio de Archivo General. De esta forma se garantizaba el total anonimato.

Se distribuyeron un total de 238 encuestas y se recibieron 136, por lo que la participación ha sido del 57,14%. Dichas encuestas han sido analizadas por el Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica. Este trabajo nos sirve como punto de partida para el análisis de este subcriterio.

El Resultado general obtenido es positivo, si tenemos en cuenta que de un total de 2.335 respuestas contestadas, el 64,62% de los encuestados puntuaron las diferentes cuestiones relacionadas con el Servicio de Archivo General entre 4 y 5, el 28,82% dieron una puntuación de 3 y el 6,55% puntuaron con 1 ó 2. A la vista de estos resultados podemos considerar que la satisfacción cliente/usuarios del Servicio de Archivo General es alta.

---

<sup>5</sup> La Ley 30 /1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común en su artículo 35 titulado *Derechos de los ciudadanos*, y concretamente en el apartado h) indica que tienen derecho *al acceso a los registros y Archivos de las administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes*. En el artículo 37 se contempla también *El derecho de acceso a archivos y registros*.



Los aspectos positivos de la encuesta que consideramos dignos de destacar del Servicio de Archivo General son los siguientes:

*Fiabilidad:* ítem relativo a la capacidad o habilidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente.

La media en esta cuestión es de 3,98 y el valor más repetido por todos los encuestados es de 4, puntuación alta. Si tenemos en cuenta las frecuencias absolutas y relativas, en esta pregunta ninguno de los encuestados puntuó con 1 y sólo uno le otorgó un 2. **(PUNTO FUERTE)**.

*Capacidad de respuesta:* Incluye cuestiones relativas a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

La media total supera el 4; la disposición del personal del Servicio para asesorar y ayudar a los usuarios obtiene una media del 4,08; sólo dos respuestas se encuentran por debajo del 3. Destaca la satisfacción de los usuarios por el trato recibido, que alcanza una media de 4,12. En esta cuestión ninguno de los encuestados puntuó con 1 y sólo uno lo hizo con 2. **(PUNTO FUERTE)**.

*Seguridad :* se valoran aspectos que afectan a la inexistencia de dudas o riesgos respecto al servicio prestado, así como la profesionalidad, conocimiento, atención, cortesía y credibilidad en la atención al público.

La media es alta, roza el, 4 en lo que a cualificación y a la eficaz resolución de consultas planteadas por los usuarios se refiere. Destaca la imagen de honestidad y confianza que proporciona el Servicio, cuya puntuación media supera el 4, opinión que consideramos esencial, sobre todo al tratarse del Servicio de Archivo General. Ninguno de los encuestados puntuó con 1 y sólo cuatro con 2 **(PUNTO FUERTE)**.

*Empatía :* recoge detalles concernientes a la accesibilidad, tanto en lo referido a la persona adecuada, como al horario, y al acierto en la comunicación, comprensión y tratamiento de las quejas.

La puntuación media se encuentra entre el 3,69 y el 3,91. La valoración más baja se da en la cuestión relativa a si el Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias. En este caso la media es de 3,69; sin embargo, al ver con más detalle las frecuencias absolutas y relativas, observamos que existe un 30,88 % de encuestados que desconoce si el Servicio realiza de forma adecuada esta actividad. La puntuación más alta está en relación con la facilidad que tienen los usuarios para contactar con las personas adecuadas que puedan responder a sus demandas.

*Aspectos tangibles:* incluye los recursos materiales, equipos, materiales de comunicación e instalaciones con las que cuenta el Servicio.

La media oscila entre el 3,38 y el 3,56. Creemos que es una valoración buena, aunque la moda nos indica que el valor más repetido entre los encuestados es el de no sabe/no contesta. Si tenemos en cuenta la mediana, los encuestados puntúan con un 3 la cuestión relativa a si el personal del Servicio de Archivo General cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo; con un 4 lo relacionado con la disponibilidad de tecnología adecuada; y con un 3,5 la disponibilidad de los medios de comunicación adecuados con otros Servicios para facilitar su labor.

El resultado del análisis de este apartado nos indica que nuestros clientes desconocen o no tienen la suficiente información relativa a los recursos materiales con los que cuenta el Archivo para realizar su actividad.

*Expectativas del Servicio:* contempla cuestiones que aluden a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, conocimiento que tienen sobre el Servicio, experiencia previa acerca del mismo y conocimiento al respecto de la opinión de otras personas.

En estas cuestiones la media se sitúa entre el 3,37 y el 4,08. La respuesta más baja es la relativa al conocimiento que tiene el usuario sobre las posibilidades que le ofrece el Servicio y la media más alta es la que alude a la satisfacción que tiene el usuario por haber solucionado sus demandas en ocasiones pasadas. La opinión que tienen los usuarios sobre el Servicio se considera también satisfactoria. La media obtiene una puntuación de 3,82 y la mediana y la moda tienen un valor de 4, lo que indica que la mitad de los encuestados han dado una puntuación igual o mayor que 4, obteniéndose según el informe "excelentes resultados". **(PUNTO FUERTE)**.

Superación de expectativas: ítem indicativo de la evolución hacia la mejora percibida por los usuarios.

La media en esta cuestión alcanza una puntuación media del 3,83. Sólo 8 de las 136 personas que han respondido a la encuesta puntúan por debajo del 3, y al igual que en la mayoría de las cuestiones anteriores, tanto la moda como la mediana se sitúan en el 4.

A la vista de los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios consideramos bastante positiva **(PUNTO FUERTE)** la valoración que se hace del Servicio. Sin embargo, consideramos que aquellas cuestiones que han obtenido una media inferior al 3,50 se deben mejorar: El Archivo deberá contar con recursos materiales suficientes, disponer de medios adecuados de comunicación con otros Servicios de la Universidad para facilitar su labor y deberá mejorar el que los usuarios conozcan las posibilidades que ofrece el Servicio. **(PUNTO DÉBIL)**.

## **Subcriterio 2. Indicadores de rendimiento**

El Servicio de Archivo General cuenta con una serie de indicadores documentados que nos permiten supervisar, mejorar nuestro rendimiento y anticiparnos a la percepción de nuestros clientes. Estos indicadores se obtienen a través de las siguientes mediciones:

Número de clientes o usuarios y su evolución, número de felicitaciones recibidas por parte de clientes o usuarios, número de entrevistas personales con clientes o usuarios, respuestas y participación de los clientes en convocatorias abiertas, tratamiento de las quejas, logros en comparación con los objetivos previstos (Evidencias nº 19,47-49,51,78, 85).

### Subcriterio 3. Difusión y uso de los resultados

Los resultados de la encuesta han sido difundidos, a través del correo electrónico, entre el personal del Servicio y el Comité de Autoevaluación del mismo (Evidencia nº 86) para su análisis y con el objetivo de ir mejorando las actividades que se están llevando a cabo en el Servicio.

También está prevista su incorporación en la página web del Servicio (Evidencia nº 37).

Asimismo los resultados de la encuesta serán incluidos en el Informe de autoevaluación. (PUNTO FUERTE).

### Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos

Consideramos conveniente revisar y mejorar de forma periódica el procedimiento a seguir en la recogida de datos de opinión de nuestros clientes, adaptándolo a las necesidades de los mismos. (PUNTO DÉBIL).

Está previsto que la recogida de información sobre la satisfacción de los usuarios/ clientes se realice cada dos años.

<b>CRITERIO 6. PRESULTADOS EN LOS CLIENTES</b>	
<b>PUNTOS FUERTES</b>	
Capacidad y habilidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente.	
La disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.	
Profesionalidad, conocimiento, atención, cortesía y credibilidad en la atención al público.	
El Servicio conoce cuales son las necesidades de los usuarios.	
Alta preocupación del personal del Servicio por satisfacer las demandas de nuestros clientes/usuarios.	
Los usuarios valoran positivamente al Servicio de Archivo General.	
<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>
Nuestros clientes desconocen o no tienen la suficiente información relativa a los recursos materiales con los que cuenta el Archivo para realizar su actividad.	Establecer mecanismos adecuados para que nuestros clientes conozcan las posibilidades que ofrece el Servicio.
No se han realizado hasta ahora de forma habitual, encuestas a nuestros clientes, para conocer cual es la opinión del Servicio.	Revisar y mejorar de forma periódica el procedimiento a seguir en la recogida de datos de opinión de nuestros clientes, adaptándolo a las necesidades de los mismos.

### 3.8. Criterio 7: Resultados en las personas

#### Definición.

Con este criterio trataremos de saber qué logros está alcanzando el Servicio en relación con las personas que lo integran.

#### Introducción.

Procuraremos exponer o dar a conocer cual es el grado de satisfacción de las personas que realizan su actividad en el Servicio de Archivo General, si éstos se sienten identificados con la institución y el Servicio así como su disponibilidad para implicarse en los procesos de mejora del mismo.

#### Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción del personal.

##### 1.1. Procedimientos.

Creemos que el grado de satisfacción del personal se puede conocer de diversas formas. Facilitando la comunicación con el personal del Servicio, escuchando sus sugerencias. Estas actuaciones se llevan a cabo en el día a día y también a través de las reuniones periódicas del Grupo de Calidad.

Consideramos que el Servicio se encuentra aún en una fase inicial de medición de la satisfacción del personal. Desde que se ha comenzado la evaluación del mismo sólo se ha realizado una encuesta para conocer su nivel de satisfacción y éstos son los únicos indicadores con los que contamos por ahora (Evidencia nº 36).

Creemos que sería conveniente que ésta se realizase de forma periódica, con el fin de detectar las deficiencias observadas y poder subsanarlas y también ayudarían a explicar las posibles opiniones sobre el fin de algunas cuestiones planteadas, que no hayan podido quedar claras en anteriores encuestas. **(PUNTO DÉBIL)**.

De todas formas consideramos que el personal que forma parte del Archivo está bastante motivado e implicado en los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el Servicio, prueba de ello son algunos indicadores dignos de destacar: el personal del Servicio, aun teniendo titulación superior a la requerida para su puesto de trabajo, participa con frecuencia en acciones formativas que pueden redundar en una mejora del Servicio (Evidencia nº 65). Desde que se constituyó el Grupo de Calidad del Servicio todo el personal se ha mostrado dispuesto a participar activamente en el mismo. El grado de responsabilidad es bastante alto. No existen conflictos, ni absentismo laboral y tampoco accidentes laborales. **(PUNTO FUERTE)**.

##### 1.2. Resultados.

Para obtener información del nivel de satisfacción del personal se ha llevado a cabo una encuesta entre el mismo (Evidencia nº 36). Se ha utilizado el modelo que propone la Guía, al que el Comité de Autoevaluación ha realizado algunas modificaciones con el fin de adaptarlo a nuestras necesidades.

Es de destacar la alta participación e implicación del personal del Servicio de Archivo General, pues la encuesta ha sido contestada por el 100% del personal del Servicio, excepto La Jefe del Servicio pues ésta consideró conveniente abstenerse en este caso.

Los datos han sido analizados por el Servicio de Evaluación y Planificación. Este análisis nos sirve como punto de partida para extraer datos que nos permitirán conocer la opinión del personal y nos facilitará el dar la respuesta a este criterio de calidad.

En la encuesta el grado de satisfacción se establece a través de una escala de valoración que va del 1(puntuación mínima) al 5(puntuación máxima).

Para el estudio y análisis de los resultados de la encuesta se ha tomado como referencia la moda y la media aunque tenemos que tener en cuenta que ésta última no aporta información lo suficientemente representativa si nos atenemos al reducido número de los encuestados (3 personas).

La satisfacción del personal dentro del primer apartado relativo a las Características de las tareas que agrupa asuntos referidos al interés intrínseco del puesto, variedad del mismo, oportunidades para aprender, dificultad, cantidad, creatividad, posibilidad de éxito, autonomía, responsabilidad, participación en la toma de decisiones, y en la propuesta de mejora, conocimiento de las tareas a realizar y seguridad en el trabajo.

En líneas generales es bastante buena.

Destacan de forma positiva el poder realizar tareas variadas, el alto grado de responsabilidad en relación con las tareas que realizan, la posibilidad de realizar propuestas de mejora para el buen funcionamiento del Servicio, el conocimiento de las tareas que realizan y sobre todo la estabilidad laboral, todas las respuestas se sitúan en una media superior al 3,5 y las dos últimas se sitúan por encima del 4. (**PUNTO FUERTE**). Desde un punto de vista que consideramos también bueno la media del grado de autonomía del personal alcanza el 3,5. Por otra parte las cuestiones relativas a la creatividad, y a la oportunidad de aprender nuevas habilidades se sitúan en una media de 2,67, lo que nos indica que en estas dos últimas cuestiones sería conveniente establecer áreas de mejora (**PUNTO DÉBIL**).

Respecto a las Condiciones de trabajo que incluye cuestiones sobre horarios, descansos, características físicas del lugar, ventilación, temperatura, higiene y seguridad, recursos materiales disponibles.

El grado de satisfacción en la mayoría de las cuestiones es bastante positiva la media supera el 4. La cuestión relativa a la temperatura del lugar de trabajo presenta el nivel más bajo de satisfacción pero aun así es superior al 3.

En relación con el Salario que agrupa cuestiones relativas a las retribuciones económicas, tanto cuantitativa como equitativamente (comparación con otros).

Si bien las retribuciones están establecidas por Ley de la Función Pública y Normativa de desarrollo y teniendo en cuenta las diferentes escalas. El grado de sa-

tisfacción se considera bueno. Se puntúa con una media de 3,3 en relación con la satisfacción con el sueldo recibido y con 3,67 para la segunda cuestión relativa así en este Servicio cada uno percibe una retribución adecuada de acuerdo a su nivel de responsabilidad y a la categoría profesional reconocida en la RPT.

Respecto a la Promoción recoge aspectos sobre las oportunidades de formación continua y promoción de que gozan los empleados en su puesto.

En relación con las oportunidades de formación el grado de satisfacción es alto, se puntúa con una media de 4. Sin embargo el grado de satisfacción, en lo relacionado con las oportunidades de promoción, es muy bajo la media se sitúa en 1,67. Esto es debido a la forma en que está redactada la Relación de Puestos de Trabajo (**PUNTO DÉBIL**).

En el apartado Reconocimiento contempla el reconocimiento verbal, las bonificaciones, las críticas y el prestigio como resultado del desempeño de las funciones propias del puesto.

El Grado de satisfacción en el ítem relativo a las críticas es muy alto. En cuanto al reconocimiento del trabajo bien hecho por parte de los demás la media supera el 3,6. El grado de satisfacción es menor, 3,3, en lo relativo a la obtención de recompensas cuando se realiza una labor eficaz y eficiente. En la última cuestión relacionada con el prestigio social que desempeña el puesto dentro de la comunidad, los resultados, una media de 2,67, nos indican que habrá que establecer áreas de mejora para incrementar la satisfacción del personal (**PUNTO DÉBIL**).

En lo relativo a los Beneficios. Aporta datos sobre pensiones, seguro médico y vacaciones.

La encuesta refleja que el personal está satisfecho con los periodos de descanso y vacaciones, la media alcanza el 4. En relación a la pensión que recibirán la media se sitúa en el 3. En cambio los resultados reflejan un cierto descontento en lo que se refiere al seguro médico del que disponen, 2,67.

El apartado de Supervisión. Se refiere a los estilos de seguimiento y control, habilidades técnicas de los supervisores, calidad de las relaciones humanas y administrativas y comunicaciones entre supervisores y empleados.

En general la opinión es muy positiva se valora por encima del 4 casi todas las cuestiones (**PUNTO FUERTE**).

En el apartado relacionado con los Compañeros. Refleja el agrado que siente el individuo con respecto a sus compañeros, en términos de competitividad, apoyo mutuo, relaciones humanas y comunicación.

La opinión del personal es que no existe una fuerte competencia entre compañeros de trabajo, ninguno de ellos puntúa por encima del 3. Las relaciones personales, la comunicación y el apoyo entre compañeros son muy buenas, la media es superior al 4. Ninguno puntúa por debajo del 3 (**PUNTO FUERTE**).

En cuanto al apartado Empresa y Dirección: Analiza la satisfacción global con la organización, en lo concerniente a los salarios que ofrece, el impacto que causa en la comunidad, la gestión del cambio y la definición de la misión.

Se considera que la Universidad cumple un papel importante para el buen funcionamiento de la sociedad, la media es de 3,67. La opinión también es buena en cuanto a que los salarios que se cobran en la Universidad son adecuados y ésta se adapta eficazmente a todo tipo de cambios, la opinión en estos dos casos tiene una media de 3.

En cuanto al grado de conocimiento de los valores, misión y política global de la Universidad, los resultados los podemos considerar como satisfactorias, la media alcanza también el 3.

Para concluir podemos destacar que a través de la encuesta se aprecia que la satisfacción del personal es menor en aquellas cuestiones en las cuales el Servicio no tiene competencia.

### 1.3 Datos comparativos.

No disponemos, por ahora, de datos sobre satisfacción de personal de los otros Servicios de la UJA. Por lo que no podemos realizar análisis comparativos (Evidencia nº 66).

Estamos haciendo las gestiones con el Vicerrectorado de Planificación estratégica y de Calidad para poder obtener esta información antes de elaborar el autoinforme.

Respecto a otros Servicios de Archivos Universitarios no tenemos noticias de que hayan iniciado el proceso de evaluación según el modelo EFQM.

### Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados.

Los resultados de la encuesta han sido difundidos, a través del correo electrónico, entre el personal del Servicio y el Comité de Autoevaluación del mismo para su análisis y con el objetivo de ir mejorando las actividades que se están llevando a cabo en el mismo (Evidencia nº 36). También está prevista su incorporación en la página web del Servicio.

Asimismo los resultados de la encuesta serán incluidos en el Informe de autoevaluación.

Está previsto utilizar los resultados obtenidos para que desde el Grupo de Calidad se lleve a cabo su análisis para poder establecer las áreas de mejora sobre las que habrá que incidir par mejorar la satisfacción del personal, sobre todo en las cuestiones con más baja puntuación en la encuesta. El procedimiento será revisado periódicamente con el fin de asegurarnos de que la información que recogamos sea pertinente (**PUNTO DÉBIL**).

### Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos.

La realización de la encuesta de satisfacción del personal es una actividad nueva, por lo que aún no se ha procedido a revisar y mejorar los procedimientos. Se recomienda que anualmente se realice la encuesta de opinión, procurando adaptarla a la realidad del Servicio (Evidencias nº 36,77).

<b>CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b>	
<b>PUNTOS FUERTES</b>	
Alto grado de responsabilidad en las tareas que realizan	
Reuniones periódicas de los miembros del Servicio desde la creación del Grupo de calidad	
El personal tiene la posibilidad de realizar propuestas de mejora para el buen funcionamiento del Servicio	
No se reciben críticas	
Se percibe que el supervisor sabe dirigir el trabajo y consideran que está adecuadamente formado para llevar a cabo su labor	
El Servicio utilizará los resultados de la encuesta de opinión del personal para ver el resultado de algunos procesos	
Estabilidad laboral	
Existe un excelente clima laboral y una buena identificación del personal con el Servicio	
<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>
Escasas oportunidades de aprender nuevas habilidades	Llevar a cabo actuaciones encaminadas a dar oportunidades de aprender nuevas habilidades y aumentar la creatividad en el trabajo.
Escasez de oportunidades de promoción	Realizar propuestas para incrementar las oportunidades de promoción del personal del Servicio.
No existe a nivel institucional, un sistema de reconocimiento y recompensa y El Jefe de Servicio apenas dispone de un margen de maniobra.	Realizar propuestas para mejorar la satisfacción del personal en la obtención de recompensas por la buena labor realizada.
No disponemos de un procedimiento sistematizado para conocer el grado de satisfacción del personal	Poner en marcha a través del Grupo de Calidad de un procedimiento sistematizado que nos permita establecer indicadores para conocer el grado de satisfacción del personal del Servicio y revisarlos anualmente a través de la encuesta.
Es complicada la movilidad del personal	Proponer medidas para mejorar la posibilidad de movilidad del personal



### 3.9. Criterio 8: Resultados en la sociedad

En este apartado vamos a analizar qué logros está alcanzando el Servicio de Archivo General para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad, analizando el impacto recibido, en los ámbitos local, nacional e internacional.

#### Subcriterio 1. Análisis de la Demanda Social

El Servicio de Archivo General dispone de los sistemas necesarios para conocer las necesidades de su entorno. Para ello cuenta con una carta de servicios (Evidencia nº 19) en la que se indican los medios para realizar reclamaciones, iniciativas y sugerencias (**PUNTO FUERTE**). Aunque estos mecanismos no están articulados en herramientas concretas como un buzón de sugerencias en la página web del Servicio (**PUNTO DÉBIL**).

El Archivo General difunde sus servicios a través de la página web institucional (Evidencia nº 37) y realiza actividades tendentes a maximizar su visibilidad en internet como su inclusión en directorios especializados (UNESCO Archives Portal) (Evidencia nº 87) (**PUNTO FUERTE**).

A pesar de tener sus clientes externos identificados y definidos, el Archivo General no ha realizado encuestas de satisfacción de este colectivo (**PUNTO DÉBIL**).

#### Subcriterio 2. Actividades de Impacto

La presencia del Servicio de Archivo General en su entorno social más cercano está ligada al proceso de implementación del Sistema de Gestión Integrada de Documentos que se lleva a cabo.

- Relaciones con otros archivos de la Provincia para la puesta en común de las experiencias que cada archivo desarrolla (Evidencia nº 26).

- Se dispone, en calidad de depósito de fondos documentales de Instituciones de la provincia existentes en el siglo pasado y en la actualidad (Sindicatos verticales y Delegación de Trabajo: sección de extranjería) Relaciones con otros archivos de la Provincia para la puesta en común de las experiencias que cada archivo desarrolla (Evidencia nº 88).

- El personal del Archivo ha llevado a cabo una actividad investigadora tomando como punto de referencia los fondos documentales de los archivos, con la publicación de los resultados y la participación como ponentes Relaciones con otros archivos de la Provincia para la puesta en común de las experiencias que cada archivo desarrolla (Evidencia nº 89), tanto a nivel nacional como internacional, en los siguientes congresos, Seminarios, exposiciones, etc:

-- Sánchez Cobos, María Dolores, "Un tratado sobre la curación del carbunco maligno, impreso en Jaén en 1701", Seminario Médico, nº 2, (2002), pp. 27-38 (Evidencia nº 105).

-- La Imprenta en Jaén 1550-1831, Jaén, Universidad, 2005. (Tesis doctoral) Relaciones con otros archivos de la Provincia para la puesta en común de las experiencias que cada archivo desarrolla (Evidencia nº 103).

-- "El uso de la imprenta en el Reino de Jaén", Andalucía en la Historia. (En prensa) (Evidencia nº 104).

-- Curso "Historia, Derecho y Archivos. Fuentes Documentales para una Investigación Histórico-jurídica, Organizado por el Departamento de Derecho Público y Derecho Privado Especial de la Universidad de Jaén y La Cámara de Comercio, 2000 (Evidencia nº 89).

-- Conferencia "La Mujer a través de la Historia", Ayuntamiento de Fuerte del Rey, marzo, 2001.

-- I Congreso Internacional del Instituto de Historia del Libro y La lectura, bajo la dirección de Pedro Manuel Cátedra y María Luisa López Vidriero. Universidad de Salamanca, 2002 (Evidencia nº 91).

-- Catálogo de la exposición Imprentas y librerías en el Jaén renacentista, realizada con motivo de la celebración de los Primeros Coloquios Humanismo y Renacimiento en Jaén, Homenaje al Profesor Doctor D. Juan Higuera Maldonado, Instituto de Estudios Giennenses y Universidad de Jaén 2002 (Evidencia nº 90).

-- Exposición y Catálogo: Andrés de Vandelvira: vida y obra de un arquitecto del Renacimiento: Ayuntamiento de Jaén, 2006 (Evidencia nº 92).

-- I Congreso de Humanismo Español en Baeza, Ayuntamiento de Baeza, 2006 (Evidencia nº 93).

Cabe destacar el tratamiento que recibe la documentación depositada en el Archivo General relacionada con personas relevantes de la sociedad jiennense en general o vinculadas a la Universidad de Jaén, con la elaboración de instrumentos de descripción específicos para este propósito (**PUNTO FUERTE**) (Evidencia nº 94)..

Respecto a las medidas de protección y defensa del medio ambiente, en el Archivo General, además de seguir las pautas generales establecidas por la Universidad, se hacen actuaciones concretas relativas al reciclaje de toda la documentación eliminada en los diferentes soportes documentales, para ello se cuenta con una máquina destructora de documentación capaz de eliminar papel, discos compactos, plásticos, etc (**PUNTO FUERTE**).

Estas actuaciones se enmarcan en el objetivo 19 del Plan estratégico 2003-2010: Promover políticas y actuaciones que aseguren el compromiso de la Universidad de Jaén con el desarrollo sostenible y la conservación del medio ambiente.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Jaén ha elaborado un manual de autoprotección en caso de emergencia (aprobado en noviembre de 2004) para el edificio en el que se encuentra ubicado el Archivo General (**PUNTO FUERTE**) (Evidencia nº 95).

### Subcriterio 3. Análisis del Impacto

El Archivo General no dispone de un sistema para analizar el impacto social de sus actividades (**PUNTO DÉBIL**). Sería recomendable que las acciones que realiza en este sentido fueran recopiladas para su difusión y conocimiento en documentos institucionales como la memoria académica anual de la Universidad, sitio web, etc.

### Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos

Al no existir ningún sistema de evaluación de los aspectos tratados, tampoco se han establecido procedimientos de revisión y mejora de los mismos (**PUNTO DÉBIL**).

<b>CRITERIO 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</b>	
<b>PUNTOS FUERTES</b>	
El Servicio cuenta con una carta de servicios en la que se indican los medios para realizar reclamaciones, iniciativas y sugerencias.	
Alta visibilidad a nivel nacional e internacional	
El sistema de gestión integrada de documentos está enfocado al uso por parte de los potenciales usuarios externos.	
El Servicio ha adoptado medidas tendentes a la preservación y conservación del medio ambiente.	
El Servicio cuenta con un manual de autoprotección para casos de emergencia.	
<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>
No existen herramientas concretas para canalizar las reclamaciones, iniciativas y sugerencias.	Creación de un buzón de sugerencias en la web del Servicio.
No se han realizado encuestas de satisfacción para clientes externos.	Realización de un modelo de encuesta para clientes externos.
No existe un sistema para analizar el impacto social de los servicios ofrecidos a la sociedad.	Elaboración de un sistema de evaluación del impacto social del Servicio.
No se cuenta con mecanismos de revisión y mejora de los procedimientos.	Incluir estos aspectos cuando se elabore el sistema de evaluación del impacto social del Servicio.

### 3.10. Criterio 9: Resultados clave

#### Definición.

Con este criterio trataremos de conocer qué logros está alcanzando el Servicio en relación al rendimiento planificado.

#### Introducción

Procuraremos dar a conocer qué logros está alcanzando el Servicio en relación a los objetivos planificados y a la respuesta que reciben las necesidades y expecta-

tivas formuladas, analizando para ello las mediciones de la efectividad y eficiencia en prestación de servicios en la entrega de productos y en el logro de objetivos y metas.

### **Subcriterio 1. Resultados en los principales servicios prestados**

La gestión del Servicio de Archivo General desde su creación se ha venido realizando teniendo en cuenta el mapa de procesos, previamente elaborado, y considerando la eficacia, la eficiencia y la satisfacción de nuestros clientes o usuarios (**PUNTO FUERTE**). Sin embargo, tal y como se apuntó en el criterio 5, consideramos que para la cristalización de los procesos de mejora se hace conveniente pasar toda la información de cada uno de los procesos a una ficha para una mayor visibilidad de los usuarios internos y externos y del personal del Servicio. (**PUNTO DÉBIL**).

Los resultados en los principales servicios prestados se pueden apreciar a través del análisis efectuado sobre las respuestas de la encuesta de satisfacción realizadas tanto al personal del Servicio como a la llevada a cabo entre los clientes o usuarios del mismo (Evidencias nº 36,75), como se ha podido ver a través de los criterios 6 y 7. Por otra parte disponemos de datos estadísticos obtenidos por el Servicio de Archivo General, que desde su creación, realiza un seguimiento y control periódico de aquellos procesos y procedimientos que ya tiene puestos en marcha por medio de la recogida de datos relacionados con las actividades de cada uno de los procesos (Evidencias nº 19, 37,48-51,78)..

### **Subcriterio 2. Resultados de los procesos de soporte**

Como ya indicamos en el criterio 5, de todos los procesos de soporte que aparecen recogidos en el Mapa, podemos destacar la puesta en marcha de la encuesta inicial (**PUNTO FUERTE**) a las unidades productoras de documentos (Evidencia nº 47). Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

1. Conocimiento de la institución con precisión, cual es su misión, evolución y organización.
2. Qué documentación poseía, qué cantidad de información había, dónde se encontraba y quien la producía.
3. Establecimiento del volumen documental existente y hacer un estudio estimativo de los incrementos periódicos de documentación, lo que nos ha permitido conocer las necesidades de espacio en el depósito del Archivo General y establecer una previsión de crecimiento del fondo a corto, medio y largo plazo<sup>6</sup>.  
Para ello además de los datos proporcionados por la encuesta, se ha calculado el volumen anual de crecimiento estimado de documentación transferida en años anteriores.
4. Creación de un Sistema Archivístico para la Universidad de Jaén.

---

<sup>6</sup> Con los datos obtenidos y teniendo en cuenta las instalaciones disponibles se elaboró un informe en el que se indicaba que el depósito del Archivo General dispone de espacio hasta el año 2015. Sin embargo hay que tener en cuenta que las Recomendaciones Técnicas de la Dirección de Archivos estatales indican que para la edificación de archivos las previsiones de crecimiento se deben de realizar para un plazo aproximado de 50 años.

5. Censo y organización de toda la documentación existente.
6. Diseño de los circuitos por los cuales se mueve la documentación que genera la Universidad.
7. Planificación de las transferencias de fondos al Archivo General de forma regular y ordenada.
8. Disposición de unidades de instalación adecuadas para guardar, preservar y conservar la documentación.
9. Valoración y propuesta de las necesidades adecuadas donde acoger la documentación. En este apartado se han conseguido unos resultados bastante satisfactorios, pues el Servicio dispone de unas instalaciones que cuentan con los elementos esenciales que se proponen en las Recomendaciones de carácter general que en su día propuso el Ministerio de Cultura a través de la Dirección General de Bellas Artes y Archivos y la Dirección de los Archivos Estatales. Entre ellas podemos destacar: los depósitos, locales de clasificación, sala de consulta, sala de desinsectación y sala de eliminación; características arquitectónicas adecuadas, inexistencia de barreras arquitectónicas que impidan el acceso a los discapacitados, mobiliario adecuado y medidas ambientales y de seguridad para la correcta conservación de los documentos. **(PUNTO FUERTE)**.

Para la consecución de estos resultados hemos contado con los procesos de soporte que se han ido incorporando al Servicio de Archivo desde su reciente creación (recursos humanos, recursos materiales y recursos de información (Evidencias nº 11, 21,22,37,42,44,67), si bien éstos son aún insuficientes. **(PUNTO DÉBIL)**.

Parte de los recursos materiales adquiridos por el Archivo, como es el caso de las unidades de instalación (Cajas y subcarpetas) se destinan al suministro de los archivos de gestión. El resultado conseguido con este procedimiento ha sido el de racionalizar el gasto de unidades de instalación y el que éstas cumplan los requisitos adecuados para la preservación y conservación de los documentos desde el mismo momento en que se generan. **(PUNTO FUERTE)**.

En la actualidad no disponemos de datos de los resultados de nuestro Servicio con respecto a los de otros Servicios, universidades u organismos.

### **Subcriterio 3. Difusión y uso de los resultados**

La difusión de los resultados del Servicio es uno de los aspectos que hemos considerado más importantes. Sin embargo hasta ahora su difusión ha tenido por una parte, un carácter interno, tanto a la Secretaría General como a la Gerencia a través de informes sobre necesidades de recursos humanos e instalación y equipamiento y por otra, externo, mediante el Sistema Andaluz de Archivos y también a través de la CAU (Evidencias nº 66,67,77,96-98).

A partir de este año, y gracias al apoyo institucional, su difusión se llevará a cabo por medio de la Memoria Académica de la UJA.

#### Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos

La corta andadura del Archivo General como Servicio independiente (Evidencias nº 7, 8), y la escasa dotación de personal que ha tenido no ha permitido implantar un sistema de evaluación para someter a revisión periódica y sistemática los procesos y los procedimientos que se llevan a cabo en nuestro trabajo diario. (PUNTO DÉBIL)

No obstante está previsto, que a través de la elaboración de indicadores y diagramas de flujos de todos los procesos pendientes, establecer un protocolo de evaluación que en el primer caso tendrá un carácter anual y para el caso de los procesos vendrá determinada por las necesidades del Servicio.

CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE	
PUNTOS FUERTES	
Los procesos clave y los procesos de soporte están identificados.	
La gestión del Servicio de Archivo General desde su creación se ha venido realizando teniendo en cuenta el mapa de procesos.	
Se han llevado a cabo actuaciones encaminadas a la difusión de nuestros resultados.	
Se dispone de indicadores que nos han permitido analizar los resultados de procesos clave y de soporte.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTA DE MEJORA
Los procesos de soporte están definidos, pero no todos están suficientemente desarrollados.	Proponer el establecimiento de mecanismos que permitan disponer de procesos de soporte adecuados.
Inexistencia de datos comparativos	Establecer vías de comunicación con otros Servicios, universidades e instituciones para el intercambio de datos y análisis comparativo.
No se ha establecido un procedimiento formal para medir los resultados en algunos procesos clave y de soporte porque éstos aún no se han comenzado a poner en marcha	Establecer un procedimiento formal para medir los resultados en los procesos clave y en los de soporte.

#### 4. PLAN DE MEJORA



PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO DE ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN



CONVOCATORIA 2006

ÁMBITO:

Nº	ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL (1)	PLAZO (2) Corto (C) medio (M) largo (L)	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN (3)	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (4) (a definir de acuerdo con la Comisión de Calidad de la Universidad)	META A CONSEGUIR (a definir de acuerdo con la Comisión de Calidad de la Universidad) (5)	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN (6) dd/mm/aa
----	--	--	---	--	--	---

0. EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO

0.1	Proponer la realización de un estudio de aplicaciones informáticas	M/L	Grupo de Calidad del Servicio/ Jefatura del Servicio	Informe elaborado por el Grupo de Calidad y remitido a la Secretaría General y la Gerencia.	Disponer de Instrumentos de control, identificación, descripción, y de acceso a los fondos forma integrada.	01/08/08 01/08/09
0.3	Continuar realizando los cursos de formación para aquellos miembros de la comunidad que no lo hayan realizado aún, dando prioridad a los nuevos coordinadores de los archivos de gestión.	C/M	Servicio de Archivo General	Nº de cursos ofertados .	Que todos los coordinadores de los archivos de oficina conozcan el proceso de gestión de documentos y archivo	01/01/08 01/08/08
0.4	Dar mas contenido a la pagina web con el objetivo de mejorar la imagen externa del Servicio y que su información resulte útil para usuarios externos e internos	C	Jefatura del Servicio / Jefe de Sección	% de consultas realizadas mensual y anualmente.	Incremento del alcance de la información	



1. LIDERAZGO						
1.1	Avanzar en la medida de lo posible en la implementación del sistema de gestión de calidad del modelo EFQM.	L	Servicio de Archivo General	% de cumplimiento de los diferentes niveles organizativos	Completar la evaluación de la unidad según el modelo EFQM con el informe externo así como el informe final, o certificación del 50% de sus procesos clave	01/08/09
1.2	Planificar el comienzo del proceso de elaboración del Manual de procesos.	M	Jefatura del Servicio	Documento elaborado	Sí	01/08/08
1.3	Proponer la implementación de un procedimiento sistemático de propuestas de mejora del personal.	L	Jefatura del Servicio/ Servicio de Personal/ Gerencia	SI/NO	Elaboración de la propuesta del Servicio a los responsables de Personal para que se establezcan criterios para la mejora del personal	01/08/09
2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA						
2.1	Determinar por escrito los objetivos y criterios de calidad para cada proceso y procedimiento que no tienen aún sistematizada su realización, seguimiento y valoración	L	Grupo de Calidad/ Jefatura del Servicio	% de procesos y procedimientos determinados y % de objetivos con criterios de calidad	50%	01/08/09
2.2	Solicitar al Órgano competente que se dote de Recursos humanos suficientes para poder cumplir los objetivos marcados.	C/M	Jefatura del Servicio	Nº de propuestas	Elevar propuestas a los responsables de personal en este sentido	01/01/08 01/08/08
2.3	Contar con una aplicación informática que permita la gestión documental integrada.	L	Jefatura del Servicio/ Secretaría General/ Gerencia	Propuesta comunicada por el Jefe de Servicio a los órganos competentes	Informe favorable de la autoridad competente para la implementación de la aplicación	01/08/09
2.4	Medir la eficacia y el impacto de la planificación que se realiza con indicadores específicos por objetivos.	L	Jefatura del Servicio	Nº de objetivos con indicador asociado	Obtener al menos un objetivo con indicador asociado	01/08/09

2.5	Implantación de un Plan de actuación del Servicio que abarque varios años.	M	Grupo de Calidad del Servicio/ Jefatura del Servicio	Documento elaborado. Nº de personas a las que se les comunica.	Sí. Todos los clientes del Servicio	01/08/08
<b>3. PERSONAS</b>						
3.1	Dotar paulatinamente de mayor grado de autonomía al personal del Servicio dentro de sus competencias	M/L	Grupo de Calidad/Jefatura del Servicio	Nº de reuniones específicas. Medición	Dos al año. Resultados en la encuesta de satisfacción del personal.	01/08/08 01/08/09
3.2	Elaborar un manual de funciones normalizado	M/L	Grupo de Calidad /Jefatura del Servicio	Realizado el Manual de funciones	En proceso la realización del manual de funciones y prevista la realización del manual de competencias	01/08/08 01/08/09
3.3	Proponer la elaboración a nivel institucional de procesos y procedimientos para la evaluación del personal	L	Grupo de Calidad /Jefatura del Servicio	Nº de reuniones en las que se participa Nº de criterios establecidos.	Todas las convocadas. Criterios establecidos	01/08/09
3.4	Definir un plan de comunicación del Servicio.	M	Grupo de Calidad	Nº de reuniones	Diseño y puesta en marcha del procedimiento	01/08/08
<b>4. ALIANZAS Y RECURSOS</b>						
4.1	Buscar mecanismos para obtener información sobre la satisfacción de los usuarios. Encuestas electrónicas...	C/M	Grupo de Calidad	%de quejas y sugerencias tramitadas entre las presentadas	100% de quejas y sugerencias presentadas se tramitan	01/01/08 01/08/08
4.2	Establecer (Proponer) los mecanismos para lograr los recursos humanos adecuados	C/M	Jefatura del Servicio	Nº de propuestas	Elevar propuestas a los responsables de personal en este sentido	01/01/08 01/08/08
4.3	Contar con una aplicación informática que permita la gestión documental integrada	L	Jefatura del Servicio/ Secretaría General /Gerencia	Propuesta comunicada por el Jefe de Servicio a los órganos competentes	Informe favorable de la autoridad competente para la implementación de la aplicación	01/08/09
4.4	Poner en marcha el procedimiento para conseguir la colocación de contenedores específicos para almacenar los residuos que genera el Archivo	C	Jefatura del Servicio	Propuesta comunicada por el Jefe de Servicio a los órganos competentes	Conseguir que se realicen actuaciones en este sentido	01/01/08

4.5	Elaborar una propuesta de señalización identificativa y de localización adecuada y suficiente para el Servicio de Archivo General	C/M	Grupo de Calidad / Jefatura del Servicio	Propuesta comunicada por el Jefe de Servicio a los órganos competentes	Conseguir que se realicen actuaciones en este sentido	01/01/08 01/08/08
<b>5. PROCESOS</b>						
5.1	Se considera conveniente pasar toda la información de cada uno de los procesos a una ficha para una mayor visibilidad de los usuarios internos y externos y del personal del Servicio	C/M	Grupo de Calidad / Jefatura del Servicio	% de fichas elaboradas	El 100%	01/01/08 01/08/08
5.2	Establecer los mecanismos para poder disponer de procesos de soporte necesarios que nos permitan atender de forma satisfactoria las demandas de nuestros clientes tanto internos como externos.	M/LI	Grupo de Calidad / Jefatura del Servicio	Propuesta comunicada por el Jefe de Servicio a los órganos competentes	Conseguir que se realicen actuaciones en este sentido	01/08/08 01/08/09
5.3	Poner en marcha un procedimiento de evaluación de los sistemas utilizados en la gestión de nuestro Servicio.	L	Grupo de Calidad / Jefatura del Servicio	Nº de indicadores definidos Nº de comparativas realizadas	Realizar una comparativa al año.	01/08/09
<b>6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES</b>						
6.1	Establecer mecanismos adecuados para que nuestros clientes conozcan las posibilidades que ofrece el Servicio.	M	Jefatura de Servicio Archivo General	SÍ/NO	Carta De Servicios Publicada	01/08/08
6.2	Revisar y mejorar de forma periódica el procedimiento a seguir en la recogida de datos de opinión de nuestros clientes, adaptándolo a las necesidades de los mismos.	C	Grupo de Calidad / Jefatura del Servicio	Diseño de la encuesta	Encuesta adaptada	01/01/08
<b>7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b>						
7.1	Proponer actuaciones encaminadas a dar oportunidades de aprender nuevas habilidades y aumentar la creatividad en el trabajo.	L	Jefatura del Servicio/ Servicio de Personal/ Gerencia	Nº de propuestas	1 medición por año	01/08/09
7.2	Realizar propuestas para incrementar las oportunidades de promoción del personal del Servicio.	L	Jefatura del Servicio/ Servicio de Personal/ Gerencia	Nº de propuestas	Elevar propuestas a los responsables de de Personal para que mejoren las oportunidades de promoción de la plantilla.	01/08/09

7.3	Realizar propuestas para mejorar la satisfacción del personal en la obtención de recompensas por la buena labor realizada.	L	Jefatura del Servicio/ Servicio de Personal/ Gerencia	Nº de propuestas	Elevar propuestas a los responsables de Personal para mejorar el sistema de recompensas	01/08/09
7.4	Poner en marcha a través del Grupo de Calidad de un procedimiento sistematizado que nos permita establecer indicadores para conocer el grado de satisfacción del personal del Servicio y revisarlos anualmente a través de la encuesta.	M	Grupo de Calidad / Jefatura del Servicio	Nº de indicadores identificados por áreas relevantes para conocer la satisfacción de las personas	1 indicador por cada área relevante	01/08/08
7.5	Proponer medidas para mejorar la posibilidad de movilidad del personal	M	Grupo de Calidad / Jefatura del Servicio/ Servicio de Personal/ Gerencia	Nº de propuestas	Elevar las propuestas a la autoridad competente	01/08/08
<b>8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</b>						
8.1	Creación de un buzón de sugerencias en la web del Servicio.	C	Jefatura de Sección	Escala de 0 a 5 (7)	Desarrollar el proceso de recogida de quejas y sugerencias	01/01/08
8.2	Realización de un modelo de encuesta para clientes externos.	M	Grupo de Calidad del Servicio	Nº de encuestas realizadas	Realizar, al menos, una encuesta al año	01/08/08
8.3	Elaboración de un sistema de evaluación del impacto social del Servicio.	M	Grupo de Calidad / Jefatura del Servicio	Incorporar a la encuesta preguntas específicas sobre la contribución del Servicio a las cuestiones de impacto social. Frecuencia de medición. Nº de indicadores.	Una pregunta por cada una de las actividades de impacto identificadas.	01/08/08
<b>9. RESULTADOS CLAVE</b>						
9.1	Proponer el establecimiento de mecanismos que permitan disponer de procesos de soporte adecuados.	M/LI	Grupo de Calidad / Jefatura del Servicio	Propuesta comunicada por el Jefe de Servicio a los órganos competentes	Conseguir que se realicen actuaciones en este sentido	01/08/08 01/08/09

9.2	Establecer vías de comunicación con otros Servicios, universidades e instituciones para el intercambio de datos y análisis comparativo.	M/L	Jefatura del Servicio	Nº de contactos establecidos.	Establecer como mínimo una reunión anual con clientes externos. Asistir a las reuniones a las que el Servicio esté convocado para el intercambio de datos y análisis comparativo.	01/08/08 01/08/09
9.3	Establecer un procedimiento formal para medir los resultados en los procesos clave y en los de soporte.	L	Grupo de Calidad / Jefatura del Servicio	Nº de indicadores por áreas relevantes de resultados. Periodicidad de la medición	1 indicador al menos por cada área relevante. De forma sistemática una vez al año.	01/08/09

(1) Las acciones de mejora estarán descritas de forma concisa, concreta y realista. En el caso de que se requieran fases diferentes para su desarrollo, indíquense numeradas en orden creciente.

(2) Indíquese el plazo en el que se prevé acometer y desarrollar la acción. Corto: 6 meses; Medio: un año; Largo: dos años.

(3) Indicar con concreción la/s persona/s o cargo/s que se responsabilizará/n de la acción.

(4) Se señalará el indicador que se utilizará para comprobar el nivel de ejecución de la acción. El indicador no debe ser una propuesta, ni un estudio, ni un deseo, sino un resultado o una evidencia contrastable, preferentemente de tipo binario, SI/NO, o de tipo cuantitativo (nº de fondos bibliográficos adquiridos, porcentaje de reducción de grupos de práctica, porcentaje de graduados con trabajo, nº o % de profesorado participantes en proyectos de innovación, relación de asignaturas optativas suprimidas/añadidas, nº de ordenadores adquiridos, ...). Siempre deberá tenerse como referencia la situación del Servicio al finalizar la evaluación. El indicador debe poder mostrar el progreso conseguido mediante el desarrollo de la acción.

(5) Se entiende como meta a conseguir el valor que se propone alcance el indicador propuesto en el plazo indicado. Debe tener en cuenta la situación de partida encontrada tras la evaluación.

(6) Se indicará la fecha prevista para la terminación de la acción. Debe ser coherente con el plazo propuesto.

(7) Valoración del avance en la ejecución:

0 = Proyecto de mejora no iniciado.

1 = Proyecto de mejora en fase de análisis.

2 = Proyecto de mejora iniciado y preliminarmente ejecutado.

3 = Proyecto de mejora ejecutado parcialmente.

4 = Proyecto de mejora muy avanzado en su ejecución.

5 = Proyecto de mejora ya implantado.

## **5. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNO**

## 5. Valoración del proceso de evaluación interno

La valoración del proceso de evaluación se considera bastante buena, pues ha permitido aprender a detectar aquellas áreas de trabajo que presentan debilidades y nos ha dado la oportunidad de mejorar aprendiendo un método de trabajo que posibilite corregir deficiencias con el fin de mejorar y poner en marcha un sistema de revisión continua.

La participación en la evaluación de todo el personal del Servicio ha sido muy positiva, las aportaciones de ideas y propuestas y el escuchar a las personas ha sido enriquecedor para el proceso de evaluación y para la gestión que se realiza en el Servicio.

El proceso de autoevaluación nos está haciendo reflexionar sobre la necesidad de eliminar, mantener o modificar algunas actuaciones que en muchas ocasiones se realizan por inercia. Analizar nuestros procesos y procedimientos con el fin de mejorar la calidad del Servicio.

Sin embargo, consideramos que todo este proceso ha supuesto un gran esfuerzo y una carga considerable de trabajo y de tiempo. Desde noviembre a junio se han llevado a cabo 21 reuniones con una duración de dos horas cada una a lo que hay que sumar el tiempo invertido en la preparación de cada una de ellas.

La elaboración de cada criterio, ha requerido la búsqueda de documentación pertinente. La metodología propuesta por la Guía de Autoevaluación presentaba desde nuestro punto de vista algunos problemas de carácter terminológico; en ocasiones hemos tenido dificultades para comprender algunos subcriterios que pudimos resolver gracias al asesoramiento recibido por parte del Jefe del Servicio de Planificación Evaluación y a la colaboración del Comité .

Uno de los problemas principales con los que nos hemos encontrado también ha sido la falta de tiempo para analizar suficientemente los criterios, aclarar opiniones que en algunas ocasiones parecía que no habían sido bien entendidas, recabar más información de nuestros clientes y usuarios y sobre todo contar con más tiempo para poder tener disponible la documentación necesaria a la hora de analizar los criterios.

No obstante el Coordinador quiere dejar constancia en este informe del esfuerzo realizado por todos los miembros del Comité de Autoevaluación a lo largo de todo el proceso, muy especialmente los miembros externos por las aportaciones realizadas.

El resultado creemos que es un plan de mejora que por ahora tenemos el reto de cumplir, pero para que pueda hacerse efectivo, deberá contar con el esfuerzo y la participación de todos.

## **6. ANEXO 1. TABLAS**



## 6.1. Tablas de Administración

## 0. INTRODUCCIÓN

TABLA 1. DATOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD						
Nombre de la Universidad:						
					curso evaluado	curso evaluado
Datos generales de la Universidad	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Número de centros de enseñanza	8	8	8	8	8	8
Número de Departamentos	30	30	30	30	31	31
Número de Servicios Universitarios	21	21	21	21	22	22
Número de Institutos de Investigación					1	1
Nº otras Entidades Específicas						
Estudiantes en Titulaciones Homologadas						
Total estudiantes en titulaciones de ciclo corto	9002	8924	8645	8775	9216	9142
Total estudiantes en titulaciones de ciclo largo	5680	5462	5072	4824	4685	5165
Total estudiantes en titulaciones de 2º ciclo	797	746	743	654	794	733
Total estudiantes de doctorado	441	477	397	582	580	563
Recursos y Personas						
Total Personal Académico	847	854	874	903	929	1004
Total Personas de Administración y Servicios	393	402	421	428	437	461
Total de superficie construida de la universidad	114420	120614	124886	143564	144040	144040
Gastos <sup>1</sup> (a 1 de diciembre)						
Ingresos de la universidad (presupuesto liquidado a 31 Diciembre)	8670181767 ptas	53.924.804,73 €	61.966.388,40 €	61.290.886 €	69.817.000 €	79.193.568 €
Inversiones anuales de la Universidad	2263681767 ptas	11.192.226,66 €	16.284.510,12 €	10.292.146 €	12.091.644 €	14.888.186 €
<sup>1</sup> Datos por año natural, no por curso académico						

TABLA 2. DATOS GENERALES DEL SERVICIO			
Nombre del Servicio:			
	año evaluado		
Unidades del Servicio	2004	2005	2006
Nº de unidades o subunidades	1	1	1
Nº de puntos de servicio			
Personas del Servicio	2004	2005	2005
Funcionarios	2	2	3
Laborales		1	1
Contratados temporales			
Becarios y otros			
Coste del Personal del Servicio			
Usuarios	2004	2005	2005
Nº de usuarios potenciales			
Nº de usuarios activos			
Tipo de usuarios <sup>1</sup>	1331	1366	1465
a) Alumnos de 1 <sup>er</sup> ciclo			
b) Alumnos de 2º ciclo			
d) Alumnos de 3 <sup>er</sup> ciclo			
e) Alumnos de doctorado			
d) Personal de Administración y Servicios	428	437	461
e) Personal docente e investigador	903	929	1004
f) Otros (especificar)			

Presupuesto de ingresos del Servicio	2004	2005	2005
Total ingresos propios generados por el Servicio			
Total ingresos de aportación externa al Servicio <sup>2</sup>	0,00 €	0,00 €	0,00 €
a) Donaciones			
b) Subvenciones			
c) Presupuesto de la Universidad			
d) Otros conceptos			
<b>Total ingresos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Presupuesto de gastos del Servicio <sup>3</sup>	2004	2005	2005
Gasto en personal			
Gasto corriente			
Gasto de inversiones			
Gasto de mantenimiento			
Otros gastos			
<b>Total gastos</b>			

<sup>1</sup> Nº total de usuarios, suma de a) hasta f)

<sup>2</sup> Total Ingresos externo del Servicio, suma de a) hasta d). En Miles de euros

<sup>3</sup> Desglosar en el caso en que sea posible, en caso contrario complimentar Total gastos

TABLA 3. PERSONAS DEL SERVICIO

	Año evaluado		
	2004	2005	2006
<b>Personal por categorías</b>			
Funcionarios A	1	1	2
Funcionarios B			
Funcionarios C	1	1	1
Funcionarios D			
Funcionarios E			
Laborales I			
Laborales II			
Laborales III	1	1	1
Laborales IV			
Laborales V			
Otros (especificar)			
<b>Nº total de personal adscrito al Servicio</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Personal por funciones</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Directivas	1	1	1
Técnicas			1
Técnicas / Auxiliares	1	1	1
Auxiliares			
Administrativas	1	1	1
<b>Nº total de personal adscrito al Servicio</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Personal por tipo de contrato y dedicación</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Nº de personas con contrato temporal			
Nº de horas en contratos temporales			
Nº de personas con contrato fijo	1	1	1
Nº de personas con contrato a tiempo parcial			
Nº de personas con dedicación en jornada partida			
<b>Nº total de personal adscrito al Servicio</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Personal por antigüedad en el Servicio	2004	2005	2006
Inferior o igual a 5 años	3	3	4
Entre 6 y 10 años			
Entre 11 y 15 años			
Igual o superior a 16 años			
<b>Nº total de personal adscrito al Servicio</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Personal por Edades	2004	2005	2006
Mayor o igual a 50 años			
Entre 31 y 49 años	3	3	4
Menor o igual a 30 años			
<b>Nº total de personal adscrito al Servicio</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Nivel de titulación del personal	2004	2005	2006
Doctores	1	1	1
Licenciados		2	2
Diplomados		1	1
Formación Profesional			
Bachiller/COU	2	1	
Graduado Escolar			
<b>Nº total de personal adscrito al Servicio</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Formación interna del personal	2004	2005	2006
Nº total de nuevos cursos ofertados por la Universidad en los que pueden participar al personal del Servicio <sup>1</sup>		19	13
Nº total de asistentes a cursos		4	4
Nº de cursos específicos ofertados al personal del Servicio	1		
Nº de asistentes a cursos de formación específicos	1		
Nº de horas totales recibidas de formación por el personal del Servicios			
Nº de cursos generales ofertados al personal del Servicio		19	13
Nº de asistentes a cursos de formación generales		4	4
Nº de horas totales recibidas de formación por el personal del Servicios		127	100
Nº total de Acciones Formativas realizadas por el Servicio	1	4	4
Nº de horas de formación impartidas por el servicio	8		10
<b>Nº Total de horas de formación interna recibida por el personal del Servicio</b>	<b>8</b>	<b>127</b>	<b>110</b>

Formación externa del personal	2004	2005	2006
Nº total de cursos a los que se ha asistido		4	3
Nº total de asistentes a cursos		4	3
Nº total de horas de formación externa recibida por el personal del Servicio		54	75

Horas totales de formación <sup>2</sup>	2004	2005	2006
Nº total de horas de formación realizado por el personal del Servicio	8	181	185
Sistemas de reconocimiento del desempeño (descripción y año de implantación)	2004	2005	2006

<sup>1</sup> Podrán considerarse los cursos que oferte la Universidad y no hayan sido realizados por algún miembro del Servicio

<sup>2</sup> Es la suma de todas la horas de formación realizadas por el personal del Servicio y no la suma de las horas de los cursos ofertados  
 Horas Totales= Nº total de horas de formación interna + Nº de hotas de formación externa

## 4. ALIANZAS Y RECURSOS

TABLA 4a. ALIANZAS

Alianzas (acuerdos de colaboración interna y externa, descripción y año de comienzo)	Año evaluado		
	2004	2005	2006
Grupo de trabajo de Archiveros Andaluces (Procesos de identificación, valoración y selección documental) (Miembro)	X	X	X
Grupo de trabajo de Archiveros Andaluces (Procesos de identificación, valoración y selección documental) (Coordinación)		X	X
Comisión Andaluza Calificadora de Documentos Administrativa (Vocal)		X	X
Conferencia de Archivero de las Universidades Españolas (Grupo de Trabajo de Identificación y Valoración de Series)	X	X	X
Conferencia de Archivero de las Universidades Españolas (Grupo de Trabajo de Recursos Humanos)	X	X	X
Conferencia de Archivero de las Universidades Españolas (Grupo de Trabajo de Aplicación de Normas Internacionales de Descripción Archivística)			X
Archivo General de Andalucía (intercambio de información estructural y técnica)	X		
Archivo Histórico Provincial (intercambio de información estructural y técnica)	X	X	X
Archivo Histórico Nacional (intercambio de información estructural y técnica)	X		
Consejo Internacional de Archivos (miembro)	X	X	X

TABLA 4b. RECURSOS

Espacios	2004	2005	2006
Superficie útil total (m <sup>2</sup> )	976,93	976,93	976,93
Superficie destinada al personal (m <sup>2</sup> )	143,22	143,22	143,22
Superficie destinada al usuario (m <sup>2</sup> )	70,8	70,8	70,8
Superficie de almacenamiento de materiales (m <sup>2</sup> )	481,16	481,16	481,16

Instalaciones (las que procedan)	2004	2005	2006
Nº de Despachos	2	2	2

Nº de Salas de reuniones	1	1	1
Nº de Salas de seminarios			
Otros: Sala de consulta e investigación, Sala de clasificación, Sala de eliminación, Sala de desinsectación, Muelle de carga	5	5	5

Equipamientos (mobiliario y otros)	2004	2005	2006
Estanterías convencionales	2312 m/l	2312 m/l	2312 m/l
Carros para transporte de documentación	5	5	5
Taburetes	2	2	2
Aspirador para limpieza de documentación	1	1	1
Medidor ph papel	1	1	1
Unidades de instalación (carpetas, cajas, etc.)			
Termohigrómetros	2	2	2

Recursos informáticos y audiovisuales	2004	2005	2006
Ordenadores	3	3	4
Impresoras	2	2	2
Fotocopiadoras	1	1	1
Destructor	1	1	1
<b>Indicadores1</b>			
Superficie destinada al personal/Nº de personas	47,74	47,74	35,8
Superficie destinada al usuario/Nº usuarios	17,9	17,9	17,9
Nº de personas/Nº ordenadores	1	1	1
Nº de usuarios/Nº equipos audiovisuales	0	0	0
Tiempo medio de pago a proveedores	90 días	90 días	90 días



## 5. PROCESOS

TABLA 5. PROCESOS POR TIPOLOGÍA

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de Manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
Identificación inicial	Fase preliminar		Información sobre la Institución. Información sobre los documentos. Análisis de la información. Planificación.	Jefe del Servicio			
Clasificación	En el momento de su creación o recepción		Determinar a qué categoría corresponde el documento. Plasmar el código o categoría. Archivo del documento o expediente.	Coordinadores de Archivo de Gestión Jefe de Sección			
Transferencia	Según Calendario de Transferencias		Comunicación de la transferencia. Comprobación de los documentos. Instalación en cajas normalizadas. Cumplimentación del formulario de transferencias. Remisión al Archivo General. Comprobación del Archivo General. Firmas del formulario	Coordinadores de Archivo de Gestión Jefe del Archivo General			

Valoración	Fase tercera		Análisis de los valores del documento. Estudios de tipo documentales. Estudios de series documentales.	Jefe del Servicio			
Descripción	Fase cuarta		Sistema normalizado de descripción. Nivel de descripción	Jefe del Servicio. Jefe de la Sección de documentación Administrativa. Jefe de Sección de documentación Histórica.			
Instalación	Cuando se recibe y se comprueba		Numeración del expediente dentro de la caja. Numeración de la caja. Instalación en el depósito.	Técnico Auxiliar			
Acceso			Préstamo. Consulta. Reproducción de documentos.				
<b>Procesos de soporte</b>	<b>Cuando se ejecuta la acción</b>	<b>¿Existencia de Manual?</b>	<b>Etapas de ejecución</b>	<b>Responsable de etapa</b>	<b>Fecha o período de ejecución de etapa</b>	<b>Método de evaluación del desempeño</b>	<b>Método de evaluación de la satisfacción del usuario</b>
Encuesta							
Cuadro de clasificación							
Tablas de identificación y valoración							
Recursos materiales							
Recursos humanos							
Recursos de información							
<b>Procesos de prestación de servicios</b>	<b>Cuando se ejecuta la acción</b>	<b>¿Existencia de Manual?</b>	<b>Etapas de ejecución</b>	<b>Responsable de etapa</b>	<b>Fecha o período de ejecución de etapa</b>	<b>Método de evaluación del desempeño</b>	<b>Método de evaluación de la satisfacción del usuario</b>
Préstamo			Cumplimentación del formulario normalizado. Tramitación de la solicitud.	Coordinador del Archivo de Gestión Técnico Auxiliar			

Consulta			Cumplimentación del formulario normalizado. Tramitación de la solicitud.	Coordinador del Archivo de Gestión Técnico Auxiliar			
Reproducción de documentos			Cumplimentación del formulario normalizado. Tramitación de la solicitud.	Coordinador del Archivo de Gestión Técnico Auxiliar			
Servicio de referencia							
Asignación de firmas			Cumplimentación del formulario normalizado. Tramitación de la solicitud	Coordinador del Archivo de Gestión. Técnico Auxiliar y Jefe de la Sección de Documentación Administrativa			

## 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES <sup>a</sup>

Indicadores	año evaluado		
	2004	2005	2006
Nº de días de apertura (anual)	todos los días hábiles del calendario laboral oficial de la Universidad	todos los días hábiles del calendario laboral oficial de la Universidad	todos los días hábiles del calendario laboral oficial de la Universidad
Nº de horas de apertura (semanal)	35	35	35
Número de clientes o usuarios <sup>1</sup>	1331	1366	1465
Número de bajas voluntarias (si procede)			
Nº de felicitaciones recibidas		4	4
Premios o distinciones conseguidas			
Nº de entrevistas personales con clientes o usuarios			
Nº de incidencias, quejas y reclamaciones			
Tiempo de respuesta medio a las quejas y reclamaciones	48 horas	48 horas	48 horas
Nº de rectificaciones realizadas/nº quejas			
Nº sugerencias puestas en marcha/Total sugerencias			1

<sup>1</sup> Dato Tabla 2. Tipos de Usuarios

<sup>a</sup> X-4, x-3, ..., X Tienen el mismo significado que el la tabla 1

## 6.2. Tablas EFQM

Tabla Criterio 1. Liderazgo

	Nivel de Calidad
Subcriterio 1. Definición de la Estrategia del Servicio	
Actividades de Gestión. Implicación de los líderes	4
Cuestiones de interés:	
Definir la misión y visión del Servicio y proponerla como guía para la mejora permanente	5
Involucrarse personalmente en actividades de mejora y, en general, con la gestión de la calidad de su Unidad	5
Potenciar los objetivos dirigidos hacia la satisfacción del cliente	5
Fomentar y generar actitudes y comportamientos entre el personal que ayuden a promover la mejora	4
Proporcionar recursos y ayudas adecuadas para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión del Servicio	5
Introducir la noción de calidad en la definición de la misión	5
Utilizar los valores de la calidad como señas de identidad del Servicio	3
Conocer los conceptos, instrumentos y metodología de la gestión integral de la calidad	4
Asumir, actuando como imagen de referencia, los fundamentos éticos y los valores que sostienen la cultura de la organización	5
Revisar y aumentar la efectividad de su propia actuación tomando medidas en función de las necesidades futura que se planteen en asuntos de liderazgo	4
Promover la formación en materia de gestión integral de la calidad	3
Estimular y animar la asunción de responsabilidades de los empleados y la creatividad e innovación	3
Incentivar y fomentar la colaboración entre personas y secciones	4
Participar en acciones dirigidas a potenciar entre el personal el sentido de pertenencia a la organización	4
Subcriterio 2. Actividades de la Mejora de la Calidad	
Actividades de Gestión. Recogida de propuestas, valoración y definición de mejoras	4
Cuestiones de interés:	
Comprobar que se crea e implanta un procedimiento que permita medir, revisar y aumentar los resultados clave	3
Planificar actividades para recoger sugerencias entre el personal	4
Definir prioridades de trabajo y defenderlas ante el propio personal y antes otras instancias responsables	5
Comprender y dar respuestas a las necesidades y expectativas del personal, los usuarios y otros grupos de personas implicadas	4
Impulsar la mejora continua partiendo de la Autoevaluación	5

Adecuar la estructura del Servicio en apoyo de su política y estrategia	5
Asegurar que se crea e implanta un sistema de gestión de procesos que permita el despliegue y actualización de la política y estrategia	4
Estimular y fomentar la asunción de responsabilidades de los empleados, así como la creación e innovación	5
Animar a que las personas reconozcan los problemas y transformarlos en oportunidades de mejora	4
Asignar, apoyar y emprender acciones con lo averiguado a través de la formación y el aprendizaje	5
<b>Subcriterio 3. Reconocimiento de los esfuerzos del personal para la mejora</b>	
<b>Actividades de gestión. Procedimiento</b>	<b>5</b>
<b>Cuestiones de interés:</b>	
Animar y permitir a las personas participar en acciones de mejora	5
Dar reconocimiento oportuna y adecuadamente a los esfuerzos de individuos y equipos de todos los niveles el Servicio por su contribución a los resultados, por su fidelidad, etc..	5
Incrementar la autonomía y responsabilidad del personal mediante la delegación, en reconocimiento a su esfuerzo	4
Utilizar como recompensas, no sólo beneficios de corte económico, sino también beneficios sociales (seguro médico, ayudas familiares, etc.), culturales (instalaciones y servicios para el ocio) y laborales (flexibilidad de horarios, transporte, días libres, reconocimiento ante los compañeros, etc.)	5
Ser accesibles, escuchar activamente y responder a las cuestiones formuladas por el personal	5
Ayudar y apoyar a las personas a hacer realidad sus planes, deseos y metas	4
Conocer y estimular el esfuerzo de las personas y los equipos en todos los niveles de la organización	5
Valorar el esfuerzo realizado y no sólo los resultados conseguidos	5
Estimular el potencial personal y profesional de la plantilla a su cargo	5
<b>Subcriterio 4. Comunicación con diversos Grupos de Interés</b>	
<b>Actividades de gestión. Sistemas de Comunicación</b>	<b>3</b>
<b>Cuestiones de interés:</b>	
Crear documentos informativos en los que se presenten y defiendan las estrategias del Servicio	4
Solicitar a todo el personal que identifique a sus clientes y proveedores	4
Conocer y mantener relaciones continuas con los clientes y proveedores, dar respuesta a sus necesidades y solucionar los defectos de la colaboración	3
Informar a clientes y proveedores de los cauces de que disponen para manifestar quejas y sugerencias	3
Colaborar activamente en el desarrollo de iniciativas de mejora promovidas tanto por clientes como por proveedores	4
Promover reuniones de puertas abiertas para intercambiar experiencias con otras secciones o universidades, así como para tratar sobre temas de interés con toda clase de proveedores y usuarios	2
Participar en asociaciones profesionales, conferencias y seminarios, fomentando y apoyando, en particular, la excelencia	4

Establecer y participar en acciones de mejora conjunta con representantes de la sociedad, de organismos públicos y de otras universidades	4
Responsabilizarse de la dirección de su personal y comprometerse a relacionarse con el mismo	4
Informar directamente al personal de la misión, visión, valores, política, estrategia, planes y metas del Servicio	4
Mantener relaciones de colaboración con otras universidades nacionales o internacionales	4
Prevenir conflictos con los clientes y proveedores, y arbitrar soluciones equilibradas entre los grupos implicados	4
Difundir información sobre los avances en la excelencia a través de boletines, prensa, internet, presentaciones públicas, etc.	2
Participar en equipos interdepartamentales, en colaboración con otras secciones o unidades de la Universidad	3
Promover foros de discusión con los equipos de gobierno para reforzar los valores estratégicos de calidad, definir estrategias de avance, coordinar las tácticas de implantación de las mismas y solicitar los recursos necesarios	3

Tabla Criterio 2. Política y Estrategia

	Nivel de Calidad
Subcriterio 1. Recogida de información relevante	
Actividades de gestión. Procedimientos	3
Cuestiones de interés:	
Reunir y estudiar la información relevante en la definición de usuarios potenciales, tanto actuales como futuros	3
Comprender y anticipar las necesidades y expectativas de usuarios, personal, proveedores, colegas, equipo de gobierno y sociedad en general, según convenga, en orden a integrarlas en la definición de la política y estrategia	3
Comprender y anticipar los avances que se producen en el área de los Servicios de Administración, incorporando actividades que desempeñen con éxito otras unidades	4
Valorar las tendencias y demandas que se producen en el entorno de la organización, con el fin de adaptarse a las mismas y corregir posibles influencias negativas	3
Anticipar los avances tecnológicos y transformarlos en cambios estratégicos que generen valor para el usuario, incorporándolos al proceso de planificación	4
Promover foros de debate, dentro y fuera del Servicio, a fin de discutir y valorar todo tipo de información relevante	3
Definir el entorno y el segmento social en el que opera el Servicio, tanto en la actualidad como en el futuro	4
Analizar los factores que inciden sobre la calidad del Servicio, en relación con el usuario, la fiabilidad y seguridad en la prestación, y la eficacia en la solución de los problemas del usuario	3
Disponer de información actualizada sobre normativas, cuestiones sociales y medioambientales y nuevas tecnologías	3
Subcriterio 2. Planificación de los objetos de mejora	
Actividades de gestión 2.1. Procedimientos	3
Cuestiones de interés:	
Conjugar, en la planificación y estrategia, las necesidades y expectativas de todos los grupos que compongan o tengan relaciones con el Servicio	4
Contar con la participación y el consenso con los empleados para la formulación del plan de calidad	4
Definir escenarios alternativos y planes de contingencia para abordar los riesgos que puedan ocurrir	4
Adaptar la organización del Servicio para introducir prácticas de gestión acordes con el modelo de excelencia, por ejemplo, trabajo en equipo, delegación de responsabilidades, trato con el usuario, decisiones basadas en datos, etc.	4
Establecer los factores críticos de éxito, incluidos los relacionados con la calidad de la prestación del servicio que recibe el usuario	2
Reflejar en la planificación y estrategia los principios de la gestión integral de la calidad, basados en el compromiso con el cliente, la mejora continua, la responsabilidad y la participación	3
Transformar los valores y creencias de la organización en guías para definir estrategias y líneas políticas de actuación	1
Actividades de gestión 2.2. Objetivos y criterios de Calidad	3
Cuestiones de interés:	



Definir el esquema de procesos clave necesarios para llevar a efecto la política y estrategia	4
Distribuir las responsabilidades de cada estrategia dentro de la Unidad	3
Incorporar el plan de calidad dentro de la planificación anual del Servicio	3
Fijar el plan de calidad en documentos e instrucciones prácticas de trabajo comprensibles para todos	4
Emplear la política y estrategia como base de la planificación de actividades y el establecimiento de objetivos y metas globales	2
Definir los distintos grupos que se ven afectados por los procesos clave	4
<b>Subcriterio 3. Aseguramiento o garantía del logro de los objetivos de calidad</b>	
<b>Actividades de gestión 3.1. Procedimientos</b>	<b>3</b>
<b>Cuestiones de interés:</b>	
Revisar y actualizar la política y estrategia	2
Evaluar la importancia, eficacia e impacto de la planificación	3
Valorar la efectividad y utilidad de los canales de comunicación con los grupos de interés	3
Comprobar la efectividad del esquema de procesos clave a la hora de llevar a cabo la política y estrategia	3
Estimar el grado de integración de los procesos de planificación, comunicación, evaluación, etc., en las rutinas del Servicio	3
Utilizar los recursos disponibles para lograr los objetivos de mejora	4
Dirigir y controlar el proceso de seguimiento de los planes de mejora	4
Superar las barreras que obstaculizan los logros de la excelencia	3
<b>Actividades de gestión 3.2. Difusión de los objetivos de mejora al personal</b>	<b>4</b>
<b>Cuestiones de interés:</b>	
Implicar al personal en la elaboración de planes de mejora	4
Estudiar junto al personal los problemas que surgen al poner en práctica los planes generales del Servicio, teniendo en cuenta el carácter específico de cada puesto de trabajo	4
<b>Actividades de gestión 3.3. Participación del personal en los objetivos de mejora</b>	<b>4</b>
<b>Cuestiones de interés:</b>	
Implicar al personal en la elaboración de planes de acción	4
Estudiar junto al personal los problemas que surgen al poner en práctica los planes generales del Servicio y específicos de cada puesto	4
Valorar el nivel de sensibilización del personal con respecto a la política y estrategia	4
Adecuar la formación a los programas de actuación	4
Estimar periódicamente el esfuerzo del personal por conseguir los objetivos previstos para cada puesto	3
<b>Subcriterio 4. Recursos disponibles</b>	

Actividades de gestión. Procedimiento para garantizar que todo el personal dispone de medios para lograr la mejora	4
Cuestiones de interés:	
Adaptar la estructura del Servicio para poner en práctica con éxito la planificación y la estrategia	4
Conocer las necesidades de recursos que tiene el personal	4
Definir criterios y prioridades que racionalicen los recursos en función de los planes de mejora	3
Asignar los recursos disponibles según las necesidades de los planes previstos	4
Considerar las necesidades de formación del personal en el uso de los recursos asignados	4
Establecer mecanismos para recoger información sobre las necesidades de recursos y el estado de los mismos	3
Subcriterio 5. Coordinación entre el Servicio y la estrategia general de la Universidad	
Actividades de gestión. Procedimiento para asegurar la coordinación	3
Cuestiones de interés:	
Desarrollar la política y estrategia en conexión lógica con la misión, visión y valores globales de la institución	3
Mantener una relación fluida con los órganos de gobierno universitarios y con los demás Servicios de la institución	4
Crear grupos de trabajo interdepartamentales para coordinar los objetivos y acciones de mejora	2
Fijar en documentos escritos las estrategias y actividades de coordinación	2
Revisar periódicamente el cumplimiento de los compromisos derivados de la coordinación	2

Tabla Criterio 3. Personas

	Nivel de Calidad
Subcriterio 1. Planificación de la Gestión del Personal del Servicio	
Actividades de Gestión 1.1. Procedimiento y Criterios de selección del Personal	4
Cuestiones de interés:	
Definir las necesidades de personal del Servicio y Comunicar a los responsables alternativas que garanticen una selección óptima	4
Actividades de Gestión 1.2. Procedimiento y Criterios de formación del Personal	3
Cuestiones de interés:	
Identificar, clasificar y adecuar el conocimiento y las competencias de las personas a las necesidades del trabajo	4
Crear planes de formación y desarrollo que contribuyan a garantizar el ajuste del personal a las capacidades actuales y futuras de la organización	3
Facilitar la incorporación a procesos formativos en consonancia con las deficiencias personales detectadas y los requerimientos del trabajo	4
Averiguar y tener en cuenta la opinión del personal sobre sus necesidades formativas	4
Promover la formación continua y la autoformación	4
Señalar las deficiencias en materia formativa y trasladar las mismas a los responsables de la formación	4
Evaluar el plan de formación en tres niveles: (a) grado de aprendizaje individual, (b) repercusión sobre el puesto y (c) consecuencias para la unidad	1
Actividades de Gestión 1.3. Procedimiento y Criterios de desarrollo del personal	4
Cuestiones de interés:	
Apoyar la actualización profesional potenciando los perfiles laborales existentes	4
Favorecer el enriquecimiento continuo de los puestos, potenciando la incorporación de nuevas funciones, técnicas o sistemas de trabajo	3
Fomentar el trabajo en equipo a través del cambio y desarrollo de las actitudes personales necesarias en la creación de un ambiente laboral cooperativo	4
Analizar las necesidades de desarrollo del personal en colaboración con los interesados	3
Desarrollar la capacidad de las personas a través de su trabajo	3
Diseñar y fomentar ocasiones de aprendizaje a nivel individual y de equipo	4
Actividades de Gestión 1.4. Procedimiento y Criterios de evaluación del personal	1
Cuestiones de interés:	
Relacionar los resultados de la evaluación con la participación en planes de formación, desarrollo o promoción	1
Consensuar con el personal los criterios para la evaluación del desempeño y el rendimiento	1
Coordinar la evaluación del personal con los criterios de evaluación del rendimiento de procesos	1

Traducir conceptos de excelencia y mejora a conceptos operacionales que puedan cuantificarse	1
<b>Subcriterio 2. Implicación y asignación de responsabilidades</b>	
<b>Actividades de Gestión 2.1. Procedimiento</b>	<b>3</b>
<b>Cuestiones de interés:</b>	
Efectuar la asignación de responsabilidades de acuerdo con los objetivos previstos	4
Facultar a las personas para emprender acciones con autonomía	2
Delegar en las personas la competencia para modificar cuestiones no sustanciales de los procesos cuando se detecten defectos de funcionamiento	2
Conocer las necesidades de autonomía del personal	3
Llegar a acuerdos pactados de responsabilidad, según grado de autonomía	2
<b>Actividades de Gestión 2.2. Nivel de autonomía y responsabilidad del personal</b>	<b>3</b>
<b>Cuestiones de interés:</b>	
Fomentar y apoyar la participación individual y de los equipos en las actividades de mejora	4
Establecer un sistema propio del Servicio y general de la Institución que permita dar reconocimiento a las personas, manteniendo su nivel de implicación y otorgándoles responsabilidades	1
Favorecer la participación del personal en las decisiones sobre el funcionamiento del Servicio	4
Promover la implicación de las personas mediante conferencias y otros actos celebrados dentro de la institución	2
Animar a las personas a trabajar en equipo	4
Implantar metodologías innovadoras con las cuales mejorar la forma de trabajar, por ejemplo, reestructurando la cadena logística, creando equipos flexibles o estableciendo equipos de alto rendimiento	3
Proporcionar situaciones que estimulen la implicación y respalden un comportamiento innovador y creativo	4
<b>Subcriterio 3. Comunicación entre el equipo directivo y el personal</b>	
<b>Actividades de Gestión. Procedimiento</b>	<b>3</b>
<b>Cuestiones de interés:</b>	
Definir e implantar políticas, estrategias y planes de comunicación basados en las necesidades de coordinación entre el personal y el equipo directivo	2
Aprovechar los canales verticales y horizontales (en ambos sentidos) existentes en el Servicio	5
Establecer dispositivos de información escrita y soportes tecnológicos que posibiliten la mayor claridad y rapidez de la información	3
Compartir el conocimiento y las mejores prácticas	4
Valorar la comunicación interna como una herramienta de gestión y como medio para incentivar al personal	4
Institucionalizar la realización periódica de evaluaciones para medir el grado de eficacia del sistema de comunicación y emplear la información obtenida para efectuar las correcciones precisas	2

Tabla Criterio 4. Alianzas y Recursos

	Nivel de Calidad
Subcriterio 1. Información disponible para la toma de decisiones	
Actividades de gestión. Recogida de información	4
Cuestiones de interés:	
Recoger, estructurar y gestionar la información y el conocimiento en apoyo de una política de recursos coordinada con los objetivos de mejora	4
Preparar la información de acuerdo con las necesidades y demandas del personal y de los usuarios, y facilitar el acceso a los registros y archivos	3
Garantizar la validez, integridad y seguridad de la información	4
Procurar adquirir e incrementar el conocimiento sobre proveedores y usuarios	4
Subcriterio 2. Alianzas y Estrategias	
Actividades de gestión. Desarrollo de alianzas	3
Cuestiones de interés:	
Analizar las oportunidades para crear alianzas con otros Servicios, universidades, proveedores y otras organizaciones próximas	4
Establecer alianzas en línea con la política y estrategia del Servicio	3
Implantar alianzas que mejoren la cadena proveedor-servicio-cliente	3
Valorar la compatibilidad entre <i>aliados</i> en términos de cultura, modos de gestión, estilos de liderazgo, estrategias, etc.	3
Apoyar el desarrollo de los <i>socios</i> para que estén en mejor disposición de satisfacer los compromisos adquiridos	3
Calcular los beneficios que se obtienen de las alianzas establecidas	3
Subcriterio 3. Asignación, Control y Optimización de Recursos	
Actividades de gestión. Criterios y Procedimientos	3
Cuestiones de interés:	
Fijar criterios de equidad y de necesidades de los puestos en la asignación de los recursos	4
Adecuar los medios materiales disponibles (tecnologías, equipos, instalaciones, etc.) a las actividades que se realizan y a las necesidades del personal y de los usuarios	4
Gestionar el mantenimiento y uso de los activos para incrementar el rendimiento total de su ciclo de vida, disminuyendo y reciclando residuos, optimizando el consumo de los suministros, y otras acciones por el estilo	3
Propiciar un clima de innovación y creatividad mediante el uso de los recursos pertinentes de información y conocimiento	3
Definir criterios sobre reposición de bienes muebles y de material informático	3
Favorecer la participación del personal en la distribución de los recursos disponibles	3

Describir los productos o servicios con mejor relación calidad-precio previamente a su adquisición o contratación	4
Estudiar formas de cofinanciación	1
Proponer innovaciones a las autoridades presupuestarias que faciliten la autonomía y la responsabilidad	2
Adecuar los edificios a las necesidades de los clientes y facilitar su accesibilidad (ubicación, señalización, supresión de barreras arquitectónicas y de comunicación)	2
<b>Subcriterio 4. Nuevas Tecnologías</b>	
Actividades de gestión. Identificación/implantación de nuevas tecnologías y difusión de información	3
Cuestiones de interés:	
Localizar y valorar las tecnologías alternativas y emergentes a la luz de la política y estrategia y de su impacto en el Servicio y en la sociedad	3
Gestionar la cartera tecnológica	2
Aplicar las nuevas tecnologías para perfeccionar el funcionamiento interno	4
Promover la formación del personal en el uso de las tecnologías que se implanten	4
Conocer los avances tecnológicos introducidos en unidades similares en otros lugares	4
<b>Subcriterio 5. Gestión del Conocimiento</b>	
Actividades de gestión. Procedimientos	4
Cuestiones de interés:	
Crear sistemas de almacenamiento y acceso a la información relacionada con la mejora del Servicio	4
Recoger sistemáticamente información de otras unidades y universidades para disponer de conocimientos punteros	3
Mejorar la comunicación para difundir la información relevante para el éxito de la política y estrategia	4

Tabla Criterio 5. Procesos

	Nivel de Calidad
Subcriterio 1. Identificación de los procesos clave	
Actividades de gestión 1.1. Mapa de procesos: Elaboración	4
Cuestiones de interés:	
Establecer el sistema de gestión de procesos (procedimiento integral para identificar, definir, poner en práctica, revisar y evaluar cada proceso)	3
Gestionar las relaciones dentro de la organización (internas) y con grupos externos (proveedores, usuarios, etc.)	4
Promover la participación e implicación del personal, los proveedores y los clientes internos y externos en la identificación y definición de los procesos clave	4
Aplicar sistemas normalizados de calidad, sistemas medioambientales o sistemas de seguridad y salud en el trabajo	3
Actividades de gestión 1.2. Mapa de procesos: contenidos	3
Cuestiones de interés:	
Diseñar todos los procesos, principalmente aquéllos que son centrales (procesos clave) y permiten poner en práctica con éxito la política y estrategia	3
Establecer las funciones de todo el personal	4
Considerar en la descripción de cada proceso, por ejemplo, las fases y responsables de ejecución, responsables del seguimiento, medios de ejecución, tiempo estimado, conexiones con otros procesos, y así sucesivamente	3
Analizar las condiciones necesarias antes de iniciar un proceso, con el fin de estimar y favorecer su viabilidad	3
Designar los responsables de las diferentes fases de cada proceso y definir sus cometidos	4
Subcriterio 2. Seguimiento y control de los procesos	
Actividades de gestión 2.1. Procedimientos	2
Cuestiones de interés:	
Implantar sistemas de medición, estableciendo objetivos parciales y finales de rendimiento.	2
Aprovechar los resultados del rendimiento operativo, además de la información procedente de las actividades de aprendizaje, estableciendo prioridades y objetivos de mejora, así como métodos más apropiados de funcionamiento de las operaciones	3
Analizar sistemáticamente la información que se obtiene del personal, clientes y proveedores para conocer la valoración del servicio prestado y las demandas de corrección	3
Evaluar la consecución de los objetivos actuales en comparación con los obtenidos en el pasado, y con los de otras unidades o servicios similares	3
Determinar el impacto de los procesos críticos en el cumplimiento de los objetivos previstos	2
Emplear métodos para detectar y priorizar las oportunidades de mejora y establecer una dinámica de perfeccionamiento continuo	2
Relacionar la optimización de los procesos con el procedimiento administrativo y las normas de derecho público en general	2
Detallar necesidades de reforma procedimentales	3

Evaluar funcional y estructuralmente la distribución de tareas	2
Actividades de gestión 2.2. Control y mejora de los procesos de soporte	2
Cuestiones de interés:	
Implantar sistemas de medición, establecer objetivos parciales y finales de rendimiento, y prever mecanismos para corregir los fallos de los procesos	2
Aprovechar los resultados del rendimiento operativo, además de la información procedente de las actividades de aprendizaje, estableciendo prioridades y objetivos de mejora, así como métodos más apropiados de funcionamiento de las operaciones	3
Emplear métodos para detectar y priorizar las oportunidades de mejora y establecer una dinámica de perfeccionamiento continuo	2
Subcriterio 3. Desarrollo de nuevos servicios	
Actividades de gestión 3.1. Análisis de necesidades de los usuarios	3
Cuestiones de interés:	
Realizar el seguimiento del servicio de atención al cliente y de otros contactos con los mismos	3
Implicarse de manera proactiva con los clientes, debatiendo y abordando sus necesidades, expectativas y preocupaciones	3
Gestionar la información procedente de los contactos habituales con los clientes, sus quejas y reclamaciones	3
Gestionar y mejorar las relaciones con los clientes	3
Actividades de gestión 3.2. Traducción en especificaciones de Servicios	3
Cuestiones de interés:	
Anticipar oportunidades de productos y servicios de acuerdo con las futuras necesidades y expectativas de los clientes	3
Generar nuevos productos en colaboración con los compañeros, colaboradores, proveedores y todo tipo de <i>partners</i>	3
Diseñar nuevos servicios para satisfacer las necesidades detectadas	3
Establecer pruebas piloto y controlar la implementación de servicios nuevos o modificados	3
Garantizar que los servicios modificados alcanzan los resultados previstos	3
Actividades de gestión 3.3. Innovación en los procesos	3
Cuestiones de interés:	
Fijar los métodos idóneos para llevar a efecto modificaciones en los procesos y servicios	3
Informar de los cambios introducidos a todos los grupos interesados	4
Asegurarse de que el personal recibe la formación adecuada para aplicar procesos nuevos o modificados	3
Establecer pruebas piloto y controlar la implementación de procesos nuevos o modificados	3
Garantizar que los procesos modificados alcanzan los resultados previstos	3
Actividades de gestión 3.4. Incorporación de nuevas filosofías	3
Cuestiones de interés:	



Potenciar la creatividad y la innovación, desarrollando productos y servicios competitivos	3
Esforzarse por mantener la creatividad e innovación en las relaciones de atención al cliente	3
Estimular el talento creativo e innovador de empleados, clientes y <i>partners</i> , y hacer que repercuta sobre las mejoras (continuas o drásticas)	4
Incentivar la innovación, las nuevas tecnologías y los nuevos patrones organizativos y de trabajo	3
Posibilitar la modificación de las estructuras para facilitar e incentivar la creatividad y la innovación mediante la implicación del personal	3
Subcriterio 4. Auditorías y Evaluación de los sistemas de gestión	
Actividades de gestión 4.1. Procedimientos	3
Cuestiones de interés:	
Aplicar sistemas de evaluación de la calidad	3
Definir criterios para valorar los sistemas de gestión	3
Determinar la periodicidad y los responsables de la revisión de los sistemas de gestión	2
Actividades de gestión 4.2. Mejora de los sistemas de gestión	3
Cuestiones de interés:	
Descubrir y aplicar nuevos sistemas de gestión	3
Establecer pruebas piloto y controlar la implementación de modificaciones en los sistemas de gestión	3
Informar de los cambios introducidos en los procesos a todos los grupos interesados	4
Asegurarse de que el personal comprende y acepta los cambios para ejecutar procesos nuevos o modificados	3

Tabla Criterio 6. Resultados en los Clientes

	NIVEL DE CALIDAD
Subcriterio 1. Medidas de percepción de los clientes	
Actividades de gestión 1.1. Procedimiento	4
Cuestiones de interés:	
Establecer los grupos de interés	4
Establecer mecanismos para determinar el grado de satisfacción de los grupos de interés.	4
Establecer mecanismos que utiliza el Servicio para obtener información sobre la satisfacción de los clientes.	4
Conocer la percepción que el cliente tiene de su relación con la Unidad y de la calidad del Servicio	4
Obtener información a través de los canales de información (quejas y sugerencias, felicitaciones, etc.)	4
Actividades de gestión 1.2. Resultados	3
Cuestiones de interés:	
Satisfacción con la fiabilidad o confianza que ofrece el Servicio	4
Satisfacción con la capacidad de respuesta, rapidez o disposición del personal para ayudar a resolver problemas	4
Satisfacción con la profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad en el trato con el cliente	4
Facilidad con que se accede a los servicios (satisfacción con los horarios, medios de comunicación, accesibilidad de los empleados)	4
Recoger información relativa a: la imagen general del Servicio, los servicios específicos que ofrece y de la fidelidad de los clientes (intención de acudir al Servicio en ocasiones futura, voluntad de recomendar el Servicio).	4
Conocer los sistemas de indicadores que se utilizan en otros Servicios.	3
Establecer contactos con los responsables de otros Servicios para conocer sus estrategias y resultados en relación con sus clientes.	3
Invitar a profesionales de otros Servicios y centros a jornadas de reflexión, conferencias y todo tipo de reuniones, con intención de intercambiar experiencias y resultados.	1
Subcriterio 2. Indicadores de rendimiento	
Actividades de gestión. Indicadores de rendimiento	4
Cuestiones de interés:	
Obtener mediciones complementarias	4
Tratamiento de las quejas: rapidez de respuesta y calidad de la respuesta	4
Logros en comparación con los objetivos previstos.	3
Conocer los sistemas de indicadores que se utilizan en otros Servicios.	3
Subcriterio 3. Difusión y uso de los resultados	

Actividades de gestión. Difusión y uso	4
Cuestiones de interés:	
Difundir los resultados obtenidos entre los responsables de gobierno, el personal del Servicio y los distintos grupos de interés	4
Revisar los objetivos en general del Servicio a partir de los resultados obtenidos	4
Realizar acciones que impliquen a los clientes.	4
Implantar acciones basadas en las encuestas realizadas a los clientes o usuarios.	4
Difundir los servicios en los medios de comunicación	4
Introducir modificaciones de acuerdo con las sugerencias obtenidas de los clientes.	4
Rectificaciones que se han hecho como consecuencia de las quejas.	4
Rectificaciones sobre las sugerencias e iniciativas que se han recibido	4
Innovaciones que han contribuido a la mejora	4
Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos	
Actividades de gestión. Sistemas de revisión	3
Cuestiones de interés:	
Analizar los mecanismos existentes de revisión y mejora de las mediciones y procedimientos	2
Señalar si los indicadores se adecuan a los objetivos planificados	3

Tabla Criterio 7. Resultados en las Personas

	NIVEL DE CALIDAD
Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción del personal	
Actividades de gestión 1.1. Procedimiento	2
Cuestiones de interés:	
Establecer indicadores que determinen la motivación e implicación del personal	2
Recoger mediciones complementarias	2
Actividades de gestión 1.2. Resultados	4
Cuestiones de interés:	
Satisfacción con las tareas desempeñadas	4
Satisfacción con los beneficios o recompensas inherentes al puesto	3
Satisfacción con los supervisores	4
Satisfacción con los compañeros de trabajo	4
Satisfacción con las condiciones laborales	3
Satisfacción con la dirección del Servicio y la propia Universidad	3
Actividades de gestión 1.3. Datos comparativos	2
Cuestiones de interés:	
Conocer los sistemas de indicadores que se utilizan en otros centros	2
Establecer contactos con los responsables de otros Servicios para conocer sus estrategias y resultados en relación con la satisfacción del personal	3
Invitar a profesionales de otros Servicios y centros a jornadas de reflexión, conferencias y todo tipo de reuniones, con intención de intercambiar experiencias y resultados	1
Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados	
Actividades de gestión. Difusión y uso (Cuestiones de interés)	3
Cuestiones de interés:	
Implantar acciones basadas en las encuestas realizadas al personal	2
Responder a las sugerencias	2
Llevar a cabo acciones dirigidas a implicar al personal	3
Introducir modificaciones derivadas de las sugerencias	3
Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos	
Actividades de gestión. Sistemas de revisión	

Cuestiones de interés:	2
Analizar críticamente los mecanismos existentes para revisar y mejorar las mediciones	2
Estudiar si los indicadores se adecúan a los objetivos planificados	2

## Tabla Criterio 8. Resultados en la Sociedad

	NIVEL DE CALIDAD
Subcriterio 1. Análisis de la Demanda Social	
Actividades de gestión. Conocimiento de la percepción social	2
Cuestiones de interés:	
Sintetizar y estructurar la información recogida a través de múltiples fuentes de información (publicaciones periódicas, buzones de sugerencias, puestos de información al público...), diagnosticando la existencia y extensión de posibles problemas de calidad	2
Evaluar las tendencias sobre la calidad percibida por el entorno	2
Difundir ampliamente la información sobre la calidad percibida por el entorno, siguiendo criterios de disponibilidad, accesibilidad, apertura, utilidad y actualización de la información	2
Subcriterio 2. Actividades de impacto	
Actividades de gestión. Actividades de acercamiento	3
Cuestiones de interés:	
Desarrollar actividades como parte responsable de la sociedad	4
Implicarse activamente en la comunidad donde el Servicio realiza su función	4
Llevar a cabo intercambios y colaboraciones con otras organizaciones o asociaciones en actividades de mejora y difusión de la calidad	4
Participar mediante la presencia, el apoyo financiero y la colaboración institucional en acciones relacionadas con el fomento de la cultura cívica, la solidaridad social, el deporte, el ocio saludable, la ciencia o la cultura	2
Emprender acciones dirigidas a reducir molestias y daños provocados por su funcionamiento (riesgos para la seguridad, para la salud o de contaminación)	2
Apoyar medidas que ayuden a preservar y mantener recursos	4
Actuación como agente socializador	3
Subcriterio 3. Análisis de impacto	
Actividades de gestión. Actividades de las actividades de acercamiento a la comunidad	3
Cuestiones de interés:	
Accesibilidad a la información sobre las actividades y programas del Servicio, cobertura en prensa, edición de folletos informativos, creación de páginas <i>web</i> , etc.	3
Felicitaciones, premios recibidos, certificaciones, etc.	3
Relación con autoridades relevantes	2
Subcriterio 4. Revisión y Mejora de los procedimientos	
Actividades de gestión. Sistemas de revisión	2
Cuestiones de interés:	

Analizar los mecanismos existentes de revisión y mejora de las mediciones de impacto	2
Señalar si los indicadores de impacto se adecúan a los objetivos planificados	2
Introducir modificaciones derivadas de la información recibida sobre los resultados sociales	2

Tabla Criterio 9. Resultados Clave

	NIVEL DE CALIDAD
Subcriterio 1. Resultados de los principales servicios prestados	
Actividades de gestión. Medida y Valoración de los resultados de los procesos clave	3
Cuestiones de interés:	
Establecer indicadores que determinen los resultados del Servicio	3
Subcriterio 2. Resultados de los procesos de soporte	
Actividades de gestión. Medida y Valoración de los resultados de los procesos de soporte	3
Cuestiones de interés:	
Establecer indicadores que determinen los resultados de los procesos de soporte	3
Subcriterio 3. Difusión y Uso de los resultados	
Actividades de gestión. Difusión y Uso	3
Cuestiones de interés:	
Poner los resultados en conocimiento de los responsables de gobierno.	4
Difundirlos entre el personal, los proveedores y los responsables de los procesos de soporte.	3
Revisar los procesos clave a partir de los resultados obtenidos.	3
Emplearlos para defender la petición de nuevos recursos (humanos, personales, tecnológicos, etc.) ante los responsables competentes.	4
Recompensar o reforzar a las personas o equipos que logran resultados óptimos.	2
Darlos a conocer a nivel social mediante publicaciones en prensa, informes técnicos, resúmenes informativos.	2
Participar en convocatorias o premios de calidad.	3
Subcriterio 4. Revisión y Mejora de los procedimientos	
Actividades de gestión. Sistemas de revisión	3
Cuestiones de interés:	
Analizar críticamente los mecanismos existentes para revisar y mejorar las mediciones de los resultados.	3
Estudiar si los indicadores se adecuan a los objetivos planificados.	3



## 6.3. Evaluación de los Criterios.

Tabla 10. Agentes Facilitadores

	Comprensión <sup>b</sup>	Relevancia <sup>c</sup>	Esfuerzo <sup>d</sup>	Nivel Parcial de Calidad (Media) <sup>e</sup>
<b>Criterio 1. Liderazgo</b>	4,00	3,75	3,00	4,21
Subcriterio 1. Definición y estrategia del Servicio	4	5	3	4,21
Subcriterio 2. Actividades de mejora de la Calidad	4	4	3	4,40
Subcriterio 3. Reconocimiento de los esfuerzos del personal para la mejora	4	3	3	4,78
Subcriterio 4. Comunicación con diversos Grupos de interés	4	3	3	3,47
<b>Criterio 2. Política y Estrategia</b>	3,80	4,00	3,00	3,26
Subcriterio 1. Recogida de información relevante	4	4	3	3,33
Subcriterio 2. Planificación de los objetos de mejora	4	4	3	3,23
Subcriterio 3. Aseguramiento y Garantía del logro de los objetivos de Calidad	3	4	3	3,47
Subcriterio 4. Recursos disponibles	4	4	3	3,67
Subcriterio 5. Coordinación entre el Servicio y la Estrategia general de la Universidad	4	4	3	2,60
<b>Criterio 3. Personas</b>	3,33	4,00	3,00	3,06
Subcriterio 1. Planificación de la Gestión del Personal del Servicio	4	4	3	2,94
Subcriterio 2. Implicación y asignación de responsabilidades	3	4	3	2,92
Subcriterio 3. Comunicación entre el equipo directivo y el personal	3	4	3	3,33
<b>Criterio 4. Alianzas y Recursos</b>	3,80	4,00	3,00	3,38
Subcriterio 1. Información disponible para la toma de decisiones	4	4	3	3,75
Subcriterio 2. Alianzas y Estrategias	4	4	3	3,17
Subcriterio 3. Asignación, Control y Optimización de Recursos	4	4	3	2,90

Subcriterio 4. Nuevas Tecnologías	4	4	3	3,40
Subcriterio 5. Gestión del Conocimiento	3	4	3	3,67
<b>Criterio 5. Procesos</b>	<b>4,00</b>	<b>4,00</b>	<b>3,00</b>	<b>2,99</b>
Subcriterio 1. Identificación de los procesos clave	4	4	3	3,44
Subcriterio 2. Seguimiento y control de los procesos	4	4	3	2,42
Subcriterio 3. Desarrollo de nuevos servicios	4	4	3	3,11
Subcriterio 4. Auditorías y Evaluación de los sistemas de gestión	4	4	3	3,00

Nota: Valorar en todos los casos 1=poco/muy en desacuerdo a 5=mucho/muy de acuerdo

a En las tablas 10 y 11, el comité debe responder a todas las preguntas de su tabla correspondiente.

En caso de que no tenga una respuesta clara, marque el valor "1"

b Comprensión: Las cuestiones tratadas se comprenden fácilmente y están enunciadas con claridad

c Relevancia: Las cuestiones son clave para comprender y mejorar el funcionamiento del Servicio

d Esfuerzo: Nivel de esfuerzo que ha requerido responder la cuestión

e Nivel Parcial de Calidad (NPC) =  $(\hat{a}NCAG + \hat{a}NCCI)/(n1 + n2)$

NCAG = Nivel de Calidad de las actividades de gestión

NCCI = Nivel de Calidad de las cuestiones de interés

n1= número total de actividades de gestión

n2= número total de cuestiones de interés

Tabla 11. Resultados

	Comprensión <sup>b</sup>	Relevancia <sup>c</sup>	Esfuerzo <sup>d</sup>	Nivel Parcial de Calidad (Media) <sup>e</sup>
<b>Criterio 6. Resultados en los clientes</b>	3,00	4,00	3,00	3,40
Subcriterio 1. Medidas de percepción de los clientes	3	4	3	3,62
Subcriterio 2. Indicadores de Rendimiento	3	4	3	3,50
Subcriterio 3. Difusión y Uso de los resultados	3	4	3	4,00
Subcriterio 4. Revisión y Mejora de los procedimientos	3	4	3	2,50
<b>Criterio 7. Resultados en las personas</b>	4,00	4,00	3,00	2,44
Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción del personal	4	4	3	2,82
Subcriterio 2. Difusión y Uso de los resultados	4	4	3	2,50
Subcriterios 3. Revisión y Mejora de los procedimientos	4	4	3	2,00
<b>Criterio 8. Resultados en la Sociedad</b>	4,00	3,00	3,00	2,49
Subcriterio 1. Análisis de la demanda Social	4	3	3	2,00
Subcriterio 2. Actividades de impacto	4	3	3	3,29
Subcriterio 3. Análisis de impacto	4	3	3	2,67
Subcriterio 4. Revisión y Mejora de los procedimientos	4	3	3	2,00
<b>Criterio 9. Resultados Clave</b>	4,00	4,00	3,00	3,00
Subcriterio 1. Resultados de los principales servicios prestados	4	4	3	3,00
Subcriterio 2. Resultados de los procesos soporte	4	4	3	3,00
Subcriterio 3. Difusión y Uso de los resultados	4	4	3	3,00
Subcriterio 4. Revisión y Mejora de los procedimientos	4	4	3	3,00

Tabla 12. Resumen Criterios de Calidad

	Nivel total de comprensión (Media)1	Nivel total de relevancia (Media)2	Nivel total de esfuerzo (Media)3	Nivel Total de Calidad (Media)4
<b>Agentes Facilitadores</b>				
Criterio 1. Liderazgo	4,00	3,75	3,00	4,21
Criterio 2. Política y Estrategia	3,80	4,00	3,00	3,26
Criterio 3. Personas	3,33	4,00	3,00	3,06
Criterio 4. Alianzas y Recursos	3,80	4,00	3,00	3,38
Criterio 5. Procesos	4,00	4,00	3,00	2,99
<b>Resultados</b>				
Criterio 6. Resultados en los clientes	3,00	4,00	3,00	3,40
Criterio 7. Resultados en las personas	4,00	4,00	3,00	2,44
Criterio 8. Resultados en la Sociedad	4,00	3,00	3,00	2,49
Criterio 9. Resultados Clave	4,00	4,00	3,00	3,00

1NTCO: Nivel total de comprensión  $NTCO = \sum NCO_{sub}/ni$

NCOsub: nivel de comprensión del subcriterio

2NTR: Nivel total de relevancia  $NTR = \sum NR_{sub}/ni$

NRsub: nivel de relevancia del subcriterio

3NTE: Nivel total de esfuerzo  $NTE = \sum NE_{sub}/ni$

NEsub: nivel de esfuerzo del subcriterio

4NTC: Nivel total de Calidad  $NTC = \sum NPC_{sub}/ni$

NPCsub: nivel parcial de calidad

ni: número total de subcriterios contenidos en cada criterio, donde "i" es el número de criterio 1 a 9

## 6.4 Tabla de madurez del Servicio

## Tabla de madurez del Servicio

TABLA 14. IMPLANTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD					
Orientación hacia los resultados	Se han identificado los grupos de interés relevantes	Se conocen sus necesidades de forma anecdótica	Sus necesidades se evalúan de manera estructurada	Los resultados del Servicio se dirigen a cubrir algunas de las múltiples necesidades de estos grupos	Existen mecanismos para equilibrar sus necesidades y expectativas
Las decisiones de gestión se orientan a lograr resultados en los usuarios, las personas, la sociedad y la eficacia de los procesos del Servicio	1	2	3	4	5
Orientación hacia el cliente	Se evalúa la satisfacción de los clientes	Los datos sobre satisfacción se utilizan para introducir modificaciones y mejoras	Los objetivos estratégicos se relacionan con las necesidades de los clientes	Se evalúa la eficacia de los objetivos estratégicos para aumentar la satisfacción de los usuarios	Se entienden los mecanismos que impulsan las necesidades de los clientes y se actúa sobre ellos
Las decisiones de gestión se orientan a lograr mayores niveles de satisfacción de los usuarios del Servicio	1	2	3	4	5
Liderazgo y coherencia en los objetivos	Se han definido la visión y la misión del Servicio	Los procesos de trabajo recogen las directrices de la visión y misión	Política, personas y procesos son coherentes y existe un "modelo de liderazgo"	Los líderes tienen influencia en la creación de una cultura de calidad	En todos los niveles del Servicio se comparten valores y modelos éticos
Los líderes promueven la gestión de la calidad, la participación y la coherencia en los objetivos de calidad	1	2	3	4	5
Gestión por procesos y hechos	Se han definido los procesos para alcanzar los resultados deseados	Existen procedimientos para evaluar el rendimiento y otras cuestiones de interés	Se utilizan datos e información comparativa para establecer objetivos ambiciosos	Se obtienen conclusiones prácticas para la mejora a partir de los datos evaluativos	Se entiende y utiliza la capacidad de los procesos para mejorar el rendimiento
Las decisiones de gestión están basadas en procesos bien definidos, así como en datos y hechos objetivos recogidos mediante procedimientos sistemáticos de medición y evaluación	1	2	3	4	5
Desarrollo e implicación de las personas	Las personas aceptan la responsabilidad para resolver problemas	Participan activamente en las decisiones de gestión	Son innovadoras y creativas para impulsar los objetivos del Servicio	Toman decisiones de forma autónoma dentro de su esfera de responsabilidades	Tienen facultad para actuar y compartir conocimientos y experiencias
El personal está implicado y participa activamente en las decisiones de gestión del Servicio	1	2	3	4	5
Aprendizaje, innovación y mejora continuos	Se identifican y se actúa sobre las oportunidades de	La participación y la evaluación generan oportuni-	La mejora continua es un objetivo aceptado por	Se ponen en práctica las innovaciones y cambios que sugieren	Se extienden e integran las innovaciones y mejoras que

Los procesos de trabajo y las acciones de mejora permiten el aprendizaje, la innovación y la mejora continua	mejora	dades de aprendizaje	todos	las personas	tienen éxito
	1	2	3	4	5
Desarrollo de alianzas Se establecen relaciones estratégicas con otros Servicios, universidades, proveedores, y otros grupos relacionados con el Servicio	Existe un proceso de selección y gestión de proveedores	Se establecen relaciones de cooperación para mejorar la calidad de los procesos	Se reconocen las mejoras y logros de los proveedores y se han identificado los <i>partners</i> clave	Se establecen alianzas estratégicas para mejorar la calidad de las entidades firmantes	El Servicio y sus <i>partners</i> desarrollan en común los planes y políticas a partir de conocimientos compartidos
	1	2	3	4	5
Responsabilidad social El Servicio gestiona sus recursos con eficiencia y aportando un valor añadido a todo tipo de clientes o usuarios	Se comprenden y se cumplen los requisitos legales y normativos	Se conocen las demandas sociales y se les da respuesta	Existe una implicación activa en la sociedad	El Servicio aporta a la sociedad más de lo que recibe de ella	Las expectativas de la sociedad se miden y se actúa sobre ellas
	1	2	3	4	5

TABLA 15. IMPLANTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

Diagnóstico (Evaluación de contexto) Se conocen los resultados del Servicio (rendimiento, satisfacción de usuarios, personal, etc.) como paso previo a la planificación de la política y estrategia	Los resultados del Servicio se desconocen o se basan en datos anecdóticos	Se crean y refinan procedimientos para conocer y valorar los resultados del Servicio	Los resultados se conocen y se analizan siguiendo procedimientos estructurados	Los resultados se utilizan para mejorar la política y estrategia	Los resultados son la base para definir la política y estrategia
	1	2	3	4	5
Planificación (Evaluación de entrada) La planificación se concreta en procesos definidos con claridad y orientados a satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios	No existe una política y estrategia bien definida o es imprecisa	La política y los procesos de trabajo están escasamente coordinados	La política y estrategia se concreta en procesos bien definidos	La mayoría de los procesos están bien implantados y se ajustan a la planificación	La estrategia se concreta en procesos bien definidos centrados en las necesidades de los grupos de interés
	1	2	3	4	5
Implementación (Evaluación de proceso)	Los procesos implantados	Los procesos se han desplegado	Sólo algunos de los procesos	La mayoría de los procesos	Los procesos están implantados

Los procesos se han desplegado en la práctica de forma sistemática ajustándose a lo previsto en la planificación	no se ajustan a la planificación	do de forma poco sistemática	implantados se ajustan a la planificación	están bien implantados y se ajustan a la planificación	sistemáticamente y se ajustan a la planificación
	1	2	3	4	5
Evaluación (Evaluación de proceso y evaluación de resultados)	La efectividad de los procesos no se evalúa	La efectividad de los procesos se evalúa de forma irregular	Se evalúa regularmente pero no da lugar a aprendizajes	Se evalúa regularmente y revierte en aprendizajes	Se evalúa regularmente y revierte en aprendizajes y mejoras de los procesos
La ejecución y los resultados de cada proceso se evalúan regularmente y revierten en acciones de aprendizaje y mejora continua					
	1	2	3	4	5

## 7. ANEXO 2. Modelos de encuesta

UNIVERSIDAD DE JAÉN

Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica

### RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE ARCHIVO GENERAL

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	Frecuencias (Absolutas y Relativas)								Estadísticos					
	1	2	3	4	5	Frec. Total	NS/NC	Media	Desv. tip.	Mediana	Moda			
<b>CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA.</b> Agrupa cuestiones referidas al interés intrínseco del puesto, variedad del mismo, oportunidades para aprender, dificultad, cantidad, creatividad, posibilidades de éxito, autonomía, responsabilidad, participación en la toma de decisiones y en la propuesta de mejora, conocimiento de las tareas a realizar y seguridad en el trabajo.														
Mi trabajo, en general, es lo suficientemente interesante como para que no me aburra			2	66,67 %	1	33,33 %	3		3,33	0,58	3	3		
Mi trabajo implica realizar tareas variadas			1	33,33 %	2	66,67 %	3		3,67	0,58	4	4		
Este puesto me ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades		1	33,33 %	2	66,67 %	3		2,67	0,58	3	3			
Mi trabajo me exige ser creativo		1	33,33 %	2	66,67 %	3		2,67	0,58	3	3			
La dificultad del trabajo que llevo a cabo se corresponde con mis posibilidades			1	33,33 %	1	33,33 %	1	33,33 %	4,00	1,00	4	3		
En mi puesto tengo autonomía suficiente para trabajar a mi gusto		1	33,33 %			1	33,33 %	2	1	33,33 %	3,50	2,12	3,5	2
La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades					2	66,67 %	1	33,33 %	4,33	0,58	4	4		
En general, consigo los objetivos que me propongo en mi puesto de trabajo			1	33,33 %	2	66,67 %	3		3,67	0,58	4	4		
Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo			1	33,33 %	2	66,67 %	3		3,67	0,58	4	4		
Participo en las decisiones que se toman sobre el funcionamiento del Servicio		1	33,33 %	1	33,33 %	1	33,33 %	3	3,33	1,53	3	2		
Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora para el funcionamiento del Servicio			1	33,33 %	2	66,67 %	3		3,67	0,58	4	4		
Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto de trabajo					3	100,00 %	3		4,00	0,00	4	4		
Mi puesto de trabajo me ofrece estabilidad laboral					1	33,33 %	2	66,67 %	4,67	0,58	5	5		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO.</b> Incluye preguntas sobre horarios, descansos, características físicas del lugar, ventilación, temperatura, higiene y seguridad, recursos materiales disponibles.						0,00%		0,00%						



Estoy satisfecho con mi horario de trabajo					1	33,33 %	1	33,33 %	1	33,33 %	3			4,00	1,00	4	3
En mi jornada laboral tengo suficientes momentos de descanso							2	66,67 %	1	33,33 %	3			4,33	0,58	4	4
Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar cómodamente							2	66,67 %	1	33,33 %	3			4,33	0,58	4	4
Mi lugar de trabajo se encuentra bien ventilado							1	33,33 %	2	66,67 %	3			4,67	0,58	5	5
Mi lugar de trabajo dispone de una temperatura adecuada			1	33,33 %	1	33,33 %			1	33,33 %	3			3,33	1,53	3	2
No existen riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo					1	33,33 %	2	66,67 %			3			3,67	0,58	4	4
Cuento con los recursos suficientes (material, equipo,...) para desarrollar mi trabajo							2	66,67 %	1	33,33 %	3			4,33	0,58	4	4
<b>SALARIO. Recoge detalles referidos al salario, tanto cuantitativa como equitativamente (comparación con otros).</b>																	
Estoy satisfecho con mi sueldo					2	66,67 %	1	33,33 %			3			3,33	0,58	3	3
En este Servicio cada uno gana lo que se merece por su trabajo					1	33,33 %	2	66,67 %			3			3,67	0,58	4	4
<b>PROMOCIÓN. Mide aspectos sobre las oportunidades de formación continua y promoción de que gozan los empleados en su puesto.</b>																	
Este trabajo permite una formación continua					1	33,33 %	1	33,33 %	1	33,33 %	3			4,00	1,00	4	3
En este Servicio existen oportunidades de promoción	2	66,67 %			1	33,33 %					3			1,67	1,15	1	1
<b>RECONOCIMIENTO. Contempla el reconocimiento verbal, las bonificaciones, las críticas y el prestigio como resultado del desempeño de las funciones propias del puesto.</b>																	
Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimiento por parte de los demás					1	33,33 %	2	66,67 %			3			3,67	0,58	4	4
Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien					2	66,67 %	1	33,33 %			3			3,33	0,58	3	3
En este Servicio cuando el trabajo no está bien hecho se reciben duras críticas	2	66,67 %			1	33,33 %					3			1,67	1,15	1	1
El puesto que desempeño me proporciona prestigio social ante la comunidad			1	33,33 %	2	66,67 %					3			2,67	0,58	3	3

	Frecuencias (Absolutas y Relativas)							Estadísticos					
	1	2	3	4	5	Frec. Total	NS/NC	Media	Desv. típ.	Mediana	Moda		
<b>BENEFICIOS.</b> <u>Aporta datos sobre pensiones, seguro médico y vacaciones.</u>													
La pensión que recibiré por este trabajo me da seguridad para el futuro			3	100,0 0%			3			3,00	0,00	3	3
Mi trabajo me ofrece un buen seguro médico		1	33,33 %	2	66,67 %		3			2,67	0,58	3	3
En este puesto tengo suficientes períodos de descanso y vacaciones			1	33,33 %	1	33,33 %	1	33,33 %	3	4,00	1,00	4	3
<b>SUPERVISIÓN.</b> <u>Se refiere a los estilos de seguimiento y control, habilidades técnicas de los supervisores, calidad de las relaciones humanas y administrativas y comunicación entre supervisores y empleados.</u>													
Mis supervisores saben cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz			1	33,33 %	2	66,67 %	3			3,67	0,58	4	4
Mis supervisores están perfectamente formados para llevar a cabo su labor					2	66,67 %	1	33,33 %	3	4,33	0,58	4	4
Los supervisores del Servicio mantienen buenas relaciones con el resto del personal					2	66,67 %	1	33,33 %	3	4,33	0,58	4	4
Los supervisores mantienen buenas relaciones con el resto de Servicios o Unidades de la Universidad			1	33,33 %	2	66,67 %			3	3,67	0,58	4	4
Entre los supervisores y el personal existe una comunicación fluida					1	33,33 %	2	66,67 %	3	4,67	0,58	5	5
<b>COMPAÑEROS.</b> <u>Refleja el agrado que siente el individuo con respecto a sus compañeros, en términos de competitividad, apoyo mutuo, relaciones humanas y comunicación.</u>													
Entre los compañeros del trabajo existe una fuerte competencia	2	66,67%		1	33,33 %				3	1,67	1,15	1	1
Entre los compañeros hay apoyo y ayuda					2	66,67 %	1	33,33 %	3	4,33	0,58	4	4
Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo					1	33,33 %	2	66,67 %	3	4,67	0,58	5	5
Entre el personal existe una comunicación fluida					1	33,33 %	2	66,67 %	3	4,67	0,58	5	5
<b>EMPRESA Y DIRECCIÓN.</b> <u>Analiza la satisfacción global con la organización, en lo concerniente a los salarios que ofrece, el impacto que causa en la comunidad, la gestión del cambio y la definición de la misión.</u>													
Los salarios que se cobran en la Universidad son adecuados para los distintos puestos		1	33,33 %	1	33,33 %	1	33,33 %		3	3,00	1,00	3	2
La Universidad cumple un papel importante para el buen funcionamiento de la sociedad				2	66,67 %		1	33,33 %	3	3,67	1,15	3	3
La Universidad se adapta eficazmente a todo tipo de cambios				3	100,0 0%				3	3,00	0,00	3	3
Todos conocemos los valores, misión y política global de la Universidad				2	66,67 %	1			3	3,33	0,58	3	3

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE / USUARIOS (PAS) DEL SERVICIO DE ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Encuestas Recibidas 136

Escala de valoración de 1 (mínimo) a 5 (máximo)

	Frecuencias (Absolutas y Relativas)										Estadísticos								
	1	2	3	4	5	NS/NC	Frec. Total	Perdidos	Media	Desv. tip.	Mediana	Moda							
<b>FIABILIDAD. Ítem relativo a la capacidad o habilidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente.</b>																			
El Servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente		1	0,74%	31	22,79%	52	38,24%	31	22,79%	19	13,97%	134	2	1,47%	3,98	0,76	4	4	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA. Ítems referidos a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.</b>																			
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios		2	1,47%	25	18,38%	64	47,06%	40	29,41%	3	2,21%	134	2	1,47%	4,08	0,74	4	4	
El trato del personal con los usuarios es considerado y amable		1	0,74%	24	17,65%	62	45,59%	42	30,88%	3	2,21%	132	4	2,94%	4,12	0,73	4	4	
<b>SEGURIDAD. Ítems sobre la inexistencia de dudas o riesgos respecto al servicio prestado, así como la profesionalidad, conocimiento, atención, cortesía y credibilidad en la atención al público.</b>																			
El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	1	0,74%	2	1,47%	30	22,06%	52	38,24%	25	18,38%	23	16,91%	133	3	2,21%	3,89	0,81	4	4
Cuando acudo al Servicio, sé que encontraré las mejores soluciones	1	0,74%	3	2,21%	42	30,88%	46	33,82%	29	21,32%	13	9,56%	134	2	1,47%	3,82	0,86	4	4
El personal da una imagen de honestidad y confianza		4	2,94%	26	19,12%	56	41,18%	43	31,62%	5	3,68%	134	2	1,47%	4,07	0,81	4	4	
<b>EMPATÍA. Ítems concernientes a la accesibilidad, tanto en lo referido a la persona adecuada como al horario, así como el acierto en la comunicación, comprensión y tratamiento de quejas.</b>																			
Cuando acudo al Servicio, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas		8	5,88%	27	19,85%	54	39,71%	32	23,53%	13	9,56%	134	2	1,47%	3,91	0,87	4	4	
El horario establecido para Servicio asegura que pueda acudir a él siempre que se necesita	1	0,74%	8	5,88%	31	22,79%	53	38,97%	23	16,91%	15	11,03%	131	5	3,68%	3,77	0,88	4	4
El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios		6	4,41%	40	29,41%	55	40,44%	23	16,91%	10	7,35%	134	2	1,47%	3,77	0,81	4	4	
El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios		9	6,62%	32	23,53%	26	19,12%	22	16,18%	42	30,88%	131	5	3,68%	3,69	0,96	4	NS/NC	
<b>ASPECTOS TANGIBLES. Ítems que mencionan los recursos materiales, equipos, materiales de comunicación e instalaciones con las que cuenta el Servicio</b>																			

El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	2	1,47 %	8	5,88%	35	25,74 %	28	20,59 %	7	5,15%	52	38,24 %	132	4	2,94 %	3,38	0,88	3	NS/NC
El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)			7	5,15%	31	22,79 %	31	22,79 %	10	7,35%	55	40,44 %	134	2	1,47 %	3,56	0,83	4	NS/NC
El personal dispone de los medios adecuados de comunicación con otros Servicios de la Universidad para facilitar su labor	3	2,21 %	8	5,88%	37	27,21 %	36	26,47 %	12	8,82%	38	27,94 %	134	2	1,47 %	3,48	0,93	3,5	NS/NC
<b>EXPECTATIVAS DEL SERVICIO. Ítems que aluden a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, conocimiento que tienen sobre el Servicio, experiencia previa acerca del mismo y conocimiento al respecto de la opinión de otras personas.</b>																			
El Servicio conoce los intereses y necesidades de los usuarios	2	1,47 %	1	10,29 %	36	26,47 %	27	19,85 %	20	14,71 %	33	24,26 %	132	4	2,94 %	3,49	1,03	3	3
El Servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	1	0,74 %	7	5,15%	34	25,00 %	55	40,44 %	21	15,44 %	16	11,76 %	134	2	1,47 %	3,75	0,85	4	4
El Servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	1	0,74 %	7	5,15%	43	31,62 %	46	33,82 %	26	19,12 %	11	8,09%	134	2	1,47 %	3,72	0,89	4	4
El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas			2	1,47%	23	16,91 %	56	41,18 %	36	26,47 %	15	11,03 %	132	4	2,94 %	4,08	0,76	4	4
La opinión de otros usuarios sobre el Servicio es buena	1	0,74 %	3	2,21%	28	20,59 %	43	31,62 %	20	14,71 %	37	27,21 %	132	4	2,94 %	3,82	0,84	4	4
Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	4	2,94 %	2	17,65 %	35	25,74 %	41	30,15 %	18	13,24 %	12	8,82%	134	2	1,47 %	3,37	1,06	3	4
Cuando acudo al Servicio, sé que encontraré las mejores soluciones			5	3,68%	39	28,68 %	49	36,03 %	24	17,65 %	16	11,76 %	133	3	2,21 %	3,79	0,82	4	4
<b>SUPERACIÓN DE EXPECTATIVAS. Ítem indicativo de la evolución hacia la mejora percibida por los usuarios.</b>																			
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo			7	5,15%	24	17,65 %	53	38,97 %	20	14,71 %	27	19,85 %	131	5	3,68 %	3,83	0,82	4	4

Para interpretar los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción de los clientes/usuarios del Servicio de Archivo General, en primer lugar, sería interesante señalar cómo se ha llevado a cabo todo el procedimiento de recogida de datos. Es decir, señalar a quiénes iban dirigidas las encuestas y cómo se ha seleccionado la muestra de individuos a los que se le han entregado la encuesta para que la rellenasen. Del mismo modo es conveniente tener en cuenta el nº de encuestas que han sido enviadas y el nº de encuestas recibidas.

A la hora de interpretar los datos estadísticos calculados para la encuesta, se ha de tener en cuenta que:

**MEDIA:** calcula el valor medio de todas las puntuaciones obtenidas por cada uno de los encuestados, para cada ítem en cuestión. Cuanto mayor sea el valor de la media mejor será la valoración de dicho ítem. Tener

en cuenta, también, que la media será representativa para tamaños muestrales grandes, perdiendo significancia para tamaños pequeños. En este caso el tamaño muestral es lo suficientemente grande para obtener una buena interpretación de los resultados a partir de la media. De esta forma se pueden extraer óptimas conclusiones ya que la media oscila entre 3,37 y 4,12.

**DESVIACIÓN TÍPICA:** este estadístico nos detecta si las valoraciones dadas por cada individuo son más o menos homogéneas, es decir, los resultados se pueden catalogar como mejores cuanto más pequeña sea la desviación típica, ya que la mayoría de los encuestados habrá valorado con la misma puntuación a un ítem. En conclusión, este estadístico es una medida de distancia que habrá que conseguir que sea lo más pequeña posible. También hay que tener en cuenta, que conseguir que la desviación típica sea baja cuando el tamaño muestral es pequeño es bastante difícil, siendo importante considerar este hecho a la hora de interpretar los resultados. No obstante, tal y como se comentaba en el apartado anterior, nuestro tamaño muestral es grande para conseguir una desviación típica mínima. De esta forma, en casi todos los ítems se obtiene una desviación típica inferior a la unidad.

**MEDIANA:** este estadístico proporciona un valor, tal que el 50% de los encuestados valoran con una puntuación mayor o igual a tal valor, y el otro 50% valora con una puntuación menor o igual. En nuestro caso nos conviene más que la mediana sea lo más alta posible, ya que la valoración de la mitad de los encuestados se concentra en muy pocos valores (siendo los más altos de la escala), mientras que la valoración de la otra mitad se encontrará repartida en el resto de valores. En este caso, la mediana para todos los ítems es prácticamente "4", indicándonos que la mitad de los encuestados han dado una puntuación igual o mayor a 4, mientras que la otra mitad han valorado con puntuaciones menores o iguales que 4, obteniéndose excelentes resultados.

**MODA:** se considera como el valor más repetido; es decir, nos comunica la puntuación que mayor han dado a un ítem entre todos los encuestados. Este estadístico nos sirve bastante cuando el tamaño muestral es pequeño, junto con la mediana, ya que refleja si la mayoría de los encuestados están más a favor o en contra con respecto a un ítem (teniendo en cuenta la escala utilizada en estas encuestas).

Con todos estos datos se pueden extraer conclusiones bastantes precisas para elaborar el autoinforme del Servicio.

Teniendo en cuenta lo comentado anteriormente, sobre las consideraciones a tener en cuenta para poder interpretar los resultados de una encuesta, nos centramos en el nº de personas encuestadas. Es decir, con respecto a la Encuesta de Satisfacción del Personal del Servicio de Archivo General, se ha encuestado a tres personas, por lo que el tamaño muestral utilizado es bastante pequeño para poder sacar conclusiones acertadas.

**MEDIA:** en este caso la media no será nada representativa, puesto que el nº de encuestas es muy pequeño, dando lugar a resultados no muy fiables.

**DESVIACIÓN TÍPICA:** como ya sabemos la desviación típica mide la distancia existente entre los datos que disponemos y la media. En nuestro caso al no ser la media representativa, el dato que proporcione la desviación típica carecerá de valor significativo.

**MEDIANA Y MODA:** en el caso de tener pocos datos muestrales, es conveniente centrarnos en estos dos estadísticos, ya que uno de ellos (mediana) nos revela qué opina la mitad del personal del Servicio evaluado; mientras que el otro (moda) nos indica en qué aspectos coinciden más el personal y en cuáles otros difieren. En este caso, podemos observar que en muchas preguntas el personal del Servicio difieren en su respuesta, como por ejemplo "Estoy satisfecho con mi horario de trabajo" y "Participo en las decisiones que se toman en el Servicio"



Universidad de Jaén  
Servicio de Archivo General

Encuesta de satisfacción de usuarios/as

Tipología de usuario/a

PAS

PDI

Alumno/a

Usuario/a externo/a (investigadores  
ajenos a UJA, otras instituciones)

Fecha:		ns/nc	Valoración 1 (nula) a 5 (alta)				
1	FIABILIDAD. Ítem relativo a la capacidad o habilidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente						
1.a	El Servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
2	CAPACIDAD DE RESPUESTA. Ítems referidos a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido						
2.a	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los/las usuarios/as	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
2.a	El trato del personal con los/las usuarios/as es considerado y amable	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
3	SEGURIDAD. Ítems sobre la inexistencia de dudas o riesgos respecto al servicio prestado, así como sobre la profesionalidad, conocimiento, atención, cortesía y credibilidad en la atención al público						
3.a	El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
3.b	Cuando acudo al Servicio, sé que encontraré las mejores soluciones	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
3.c	El personal da una imagen de honestidad y confianza	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
		ns/nc	Valoración 1 (nula) a 5 (alta)				
4	EMPATÍA. Ítems concernientes a la accesibilidad, tanto en lo referido a la persona adecuada como al horario, así como el acierto en la comunicación, comprensión y tratamiento de quejas						

4.a	Cuando acudo al Servicio, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
4.b	El horario del Servicio asegura que se pueda acudir a él siempre que se necesita	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
4.c	El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los/las usuarios/as	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
4.d	El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los/las usuarios/as	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
5	ASPECTOS TANGIBLES. Ítems que mencionan los recursos materiales, equipos, materiales de comunicación e instalaciones con las que cuenta el Servicio						
5.a	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
5.b	El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
5.c	El personal dispone de los medios adecuados de comunicación con otros Servicios de la Universidad para facilitar su labor	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
6	EXPECTATIVAS DEL SERVICIO. Ítems que aluden a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, conocimiento que tienen sobre el Servicio, experiencia previa acerca del mismo y conocimiento al respecto de la opinión de otras personas						
6.a	El Servicio conoce los intereses y necesidades de los/las usuarios/as	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
6.b	El Servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los/las usuarios/as	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
6.c	El Servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario/a	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
6.d	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
6.e	La opinión de otros/as usuarios/as sobre el Servicio es buena	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
6.f	Como usuario/a, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
6.g	Cuando acudo al Servicio, sé que encontraré las mejores soluciones	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
7	SUPERACIÓN DE EXPECTATIVAS. Ítem indicativo de la evolución hacia la mejora percibida por los usuarios						
7.a	He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5



## **8. FUENTES DOCUMENTALES UTILIZADAS**

## 8. Fuentes documentales utilizadas

### Relación de evidencias

1. Acuerdo de 24 de marzo de 1994, de la Comisión Gestora de la Universidad de Jaén, por la que se aprueba la relación provisional de puestos de trabajo de personal funcionario, (BOE, nº 90 de 15 de abril de 1994).
2. Acuerdo de 15 de diciembre de 1997, de la Comisión Gestora de la Universidad de Jaén, por la que se aprueba la relación de puestos de trabajo del personal funcionario. (BOE Nº 12 , de 14 de enero 1998).
3. Decreto 277/1998, de 22 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Jaén, (BOJA nº 8, de 19 de enero de 1999).
4. Escrito del Gerente de 9 de diciembre de 1999 a los Servicios, informando de la visita del archivero y solicitando su colaboración y acceso a los documentos de su Servicio.
5. Memoria de Gestión del Jefe de Servicio de Archivo General. Capítulos VII.4.1. IX y X.
6. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, Título X, Art. 73.2 (BOE, nº 307, de 24 de diciembre 2001).
7. Decreto 230/2003, de 29 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Jaén (BOJA de 08-08-2003). Decreto 473/2004, de 27 de julio, por el que se aprueban la modificación de los Estatutos de la Universidad de Jaén.
8. Acuerdo de 29 de junio de 2004, de la Universidad de Jaén, por el que se aprueba la relación de puestos de trabajo de Personal Funcionario de Administración y Servicios (BOJA nº 145 de 26 de julio de 2004).
9. Resolución de 7 de septiembre de 2004 por la que se anuncia convocatoria para la provisión de puestos de trabajo de personal funcionario de Administración y Servicios, adscritos al grupo A y B (BOJA nº 183 de 17 de septiembre de 2004).
10. Memoria de gestión de La Jefe de Servicio, capítulo VII.3
11. Memoria de gestión de La Jefe de Servicio, capítulo VII.6.2.
12. Resolución de 11 de noviembre de 2004, de la Universidad de Jaén, por la que se adjudica puesto de trabajo adscrito a Grupos A y B de Personal Funcionario de Administración y Servicios (BOJA nº 235 de 1 de diciembre de 2004). Corrección de errores de la Resolución de 11 de noviembre de 2004 (BOJA nº 243 de 15 de diciembre de 2004).
13. Resolución de 22 de junio de 2005 por el que se convoca concurso para la provisión de puestos de trabajo de personal funcionario de Administración y Servicios, adscritos al grupo B y C. (BOJA de 6 de julio de 2005).
14. Resolución de 11 de agosto de 2005, de la Universidad de Jaén, por la que se adjudican los puestos de trabajo adscritos a Grupos B y C de Personal Funcionario de Administración y Servicios (BOJA nº 165 de 24 de agosto de 2005).
15. Resolución de 1 de septiembre de 2005 por el que se convoca concurso para la provisión de puestos de trabajo de personal funcionario de Administración y Servicios, adscritos a los grupos A y B (BOJA nº 22 de septiembre de 2005).
16. Resolución de 19 de octubre de 2005, de la Gerencia de la Universidad de Jaén, por la que se resuelve el Concurso de traslados para la provisión de Puestos de trabajo de personal laboral en la categoría de Técnico Especialista de Biblioteca, Archivo y Museo. Anexo a la Resolución.

17. Resolución de 17 de marzo de 2006, de la Universidad de Jaén, por la que se adjudican los puestos de trabajo adscritos a los grupos A y B de Personal Funcionario de Administración y Servicios (BOJA nº 58 de 27 de marzo de 2006)
18. Memoria de Gestión del Jefe de Servicio Capítulo VII.2
19. Carta de Servicios del Archivo General
20. Acta reunión del Grupo de Calidad del AGUJA de 28 de junio de 2005
21. Acuerdo del Consejo de Gobierno de 19 de julio de 2005, por el que se aprueba el Reglamento del Archivo General (BOUJA VI, nº 52 julio-agosto 2005).
22. Instrucciones de Consulta de documentos
23. Correo electrónico
24. Registro de consultas realizadas al Archivo General
25. Acta de constitución del Grupo de Calidad, 9 de junio de 2005
26. Convocatorias de los Encuentros de Archiveros de la provincia de Jaén, años 2005-2007.
27. Orden de 7 de julio de 2000 por la que se regula el funcionamiento de la Comisión Andaluza Calificadora de Documentos Administrativos y procesos de identificación, valoración y selección documental (BOJA n.º 88, de 1 de agosto).
28. Nombramiento como miembro del Grupo de Trabajo constituido en el seno de la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos y los procesos de Identificación, valoración y selección documental, 25 de febrero de 2004.
29. Orden de 25 de julio de 2005, por la que se nombra a la Presidenta y a los miembros de la Comisión Andaluza Calificadora de Documentos Administrativos (BOJA nº 197 de 7 de octubre de 2005).
30. Nombramiento como Coordinadora del Grupo de Trabajo para la elaboración y análisis de los estudios de identificación y valoración que tratan las series producidas por Universidades Andaluzas, 23 de noviembre de 2005.
31. Conclusiones de los acuerdos tomados en las reuniones anuales celebradas desde 1998 en: <http://www.crue.org/CAU/inicio.htm>.
32. Boletín de adhesión dentro de la categoría C, de 20 de noviembre de 2001.
33. Escrito del Consejo Internacional de Archivos de 29 de noviembre de 2001 aceptando la adhesión como miembro desde el 8 de noviembre de 2001.
34. Certificados de Asistencia a Cursos y Jornadas
35. Acta del Grupo de Calidad del Servicio de 28 de junio de 2005.
36. Resultados de la encuesta de opinión y satisfacción del personal del Servicio de Archivo General.
37. Web del Servicio de Archivo General.
38. Memoria de Gestión de La Jefe del Servicio, capítulo VII.
39. Mapa de Procesos del Archivo General.
40. Acta del Grupo de Calidad del Servicio de 15 de diciembre de 2006.
41. Acta del Grupo de Calidad del Servicio de 20 de marzo de 2007.
42. Instrucciones técnicas para realizar las transferencias.
43. Acta de Constitución del Comité de Autoevaluación del Servicio.
44. Calendario de transferencias
45. Acta de la Reunión del Grupo Interdepartamental creado con el Servicio de Asuntos Económicos, 5 diciembre 2006, destinada a la gestión del archivo de documentos contables generados por el Servicio de Asuntos Económicos.
46. Memoria de Gestión de La Jefe de Servicio de Archivo General, capítulo VII. 4.1.1.
47. Entrevista realizada a las Unidades productoras de documentos.
48. Estadísticas de transferencias realizadas en años anteriores.

49. Estadísticas de consultas realizadas al archivo
50. Bases de datos en Access para describir las series más consultadas.
51. Transferencias recibidas hasta la fecha en formato electrónico.
52. Certificado de asistencias a las reuniones anuales de la CAU
53. Certificados de asistencia a reuniones anuales de Archivos Locales
54. Actas de las sesiones de la CACDA
55. Actas del grupo de trabajo de Archiveros Andaluces
56. Actuaciones llevadas a cabo en las consultas que el Servicio de Asuntos Económicos nos ha realizado en relación con la gestión del archivo de documentos contables, nueva funcionalidad del sistema informático de gestión económica y patrimonial.
57. Actuaciones llevadas por el Grupo de Trabajo de Recursos Humanos de la CAU, del cual el AGUJA es miembro.
58. Libro de registro de las transferencias que llegan al Archivo
59. Impresos de transferencias con signatura provisional remitidas por correo electrónico a las Unidades productoras de documentos
60. Informe sobre detección de necesidades formativas elaborado por la Jefe del Servicio del AGUJA y remitido a la Comisión de Formación el 14 de octubre de 2005.
61. Memoria de gestión de La Jefe del Servicio, capítulo VII.2.5
62. Memoria de gestión de La Jefe del Servicio, capítulo VII.6.1
63. Propuestas de curso de formación de gestión de documentos y archivo.
64. Certificado de ponente del curso
65. Certificados de asistencias a cursos de formación
66. Web de la CAU <http://www.crue.org/CAU/inicio.htm>
67. Informe sobre Instalación y equipamiento del Archivo General octubre de 2002
68. Convocatorias de Gerencia y actas
69. Acuerdo de 19 de julio de 2005 de la Universidad de Jaén por la que se aprueba la Relación de Puestos de Trabajo de Personal Personal Laboral (BOJA nº 157, de 12 de agosto de 2005).
70. Memoria de Gestión de La Jefe de Servicio, capítulo IV.
71. Documentos de las diversas convocatorias de constitución de Comisión de Valoración.
72. Propuesta de modificación de RPT, marzo 2003.
73. Metodología para la Detección y Evaluación de necesidades del PAS: Documento aprobado por la Comisión de Formación en su sesión de 5 de julio de 2005.
74. Correo electrónico de 11 de mayo de 2006 enviado al Asesor de Formación: incluía Informe sobre necesidades formativas, Programación de Curso de Formación organizados e impartidos por el Archivo. Correo electrónico de 16 de mayo de 2006 enviado al asesor de formación relativo a las personas propuestas para formar el Grupo de Diagnóstico.
75. Resultados de la encuesta de satisfacción de cliente/usuarios del Servicio de Archivo General.
76. IV Convenio Colectivo del Personal Laboral (BOJA nº 36 de 23 febrero de 2004).
77. Actas reunión del Grupo de Calidad enero 2007
78. Base de datos sobre control de unidades de instalación.
79. Nombramiento como miembro del grupo de trabajo para la elaboración y análisis de los estudios de identificación y valoración que tratan las series producidas por Universidades Andaluzas, 9 de noviembre de 2006.
80. Informe del departamento de Química Física y Analítica, 2006

81. Informe para la adquisición de Hardware para la puesta en marcha de nuevos servicios a los usuarios, remitido a la Secretaría General el 2 noviembre de 2006.
82. Memoria de Gestión de La Jefe del Servicio, capítulos: VII. 2.5 , VII.4.1., VII.4.2., VII.4.3.1., VII. 4.3.2., VII.4.3.3., VII. 4.3.4., VII.4.3.5., VII.4.4, VII.4.5., VII.5
83. Procedimiento de solicitud de firmas.
84. Modificación del impreso de consulta de documentos.
85. Planificación anual del Servicio.
86. Correo electrónico de fecha 11 de abril de 2007.
87. Documento de adhesión a UNESCO Archives Portal
88. Transferencia extraordinaria de la documentación relativa al fondo de los Sindicatos Verticales y de la Delegación de Trabajo. Sección de extranjería.
89. Certificado del Secretariado de Formación Continua y del Secretario General de la Cámara de Comercio de Jaén, de Participación como profesor en el Módulo III : Archivos Universitarios del curso " Historia derecho y Archivos. Fuentes Documentales para una Investigación Histórico-Jurídica, durante los días 5 de noviembre a 1 de diciembre de 2000.
90. Sánchez Cobos, María Dolores, "La Imprenta en Jaén en el siglo XVII", en Imprentas y librerías en el Jaén Renacentista: Catálogo de la Exposición: Jaén, Palacio de Villardompardo 11 noviembre-4 diciembre de 2002, Jaén, Instituto de Estudios Giennenses, 2002, pp. 27-46.
91. "Mariana de Montoya, una mujer impresora en la Baeza de comienzos del XVII", en Cátedra, Pedro M., López-Vidriero, María Luisa (dir.), Paiz Hernández, M. I. (ed.), La memoria de los libros. Estudios sobre la historia del escrito y de la lectura en Europa y América. Tomo I Salamanca, Instituto de Historia del Libro y de la Lectura, 2004, pp.365-379.
92. "La biblioteca profesional de Andrés de Vandelvira" en AA VV, Andrés De Vandelvira: vida y obra de un arquitecto del Renacimiento: Catálogo de la exposición conmemorativa del quinto centenario de su nacimiento 1505-2005. Jaén, Úbeda, Albacete, Jaén, Ayuntamiento, 2006 pp. 168-173.
93. Sánchez Cobos, María Dolores, Francisco Juan Martínez Rojas, " Estudio y análisis del inventario de la librería de Juan Álvarez, profesor de la Universidad de Baeza y prior de la Magdalena de Jaén", en I Congreso de Humanismo Español en Baeza, Baeza 22-25 de noviembre de 2006. (En prensa).
94. Instrumentos de descripción del Archivo General.
95. Manual de Autoprotección del Edificio B2.
96. Datos sobre actividad del AGUJA incluidos en el Censo del Sistema Andaluz de Archivos, según artículo 17 de la Ley 3/1984, de 9 de enero de Archivos, desde 2002.
97. Página web del Archivo General de Andalucía.
98. Informe sobre propuesta organizativa y dotación de personal con Indicadores de volumen de trabajo, remitida al Servicio de Personal 10 marzo de 2006.
99. Base de datos en Access para la descripción de los fondos.
100. Consultas recibidas en formato electrónico.
101. Diagrama de flujo del proceso de transferencia.
102. Acuerdo de 2 de noviembre de 2006, de la Universidad de Jaén por la que se aprueba la relación de puesto de trabajo de Personal de Administración y Servicios (BOJA nº 227, de 23 de noviembre).
103. Sánchez Cobos, María Dolores, La imprenta en Jaén 1550-1831, Jaén, Universidad, 2005 (Tesis doctoral).

104. Sánchez Cobos, María Dolores, "Los orígenes de la Imprenta", Andalucía en la historia.
105. Sánchez Cobos, María Dolores, "Un tratado sobre la curación del Carhunco maligno, impreso en Jaén en 1701", Seminario médico, nº 2(2002), pp.27-38.
106. Actas del Comité de Autoevaluación.
107. Cartel anunciador y tríptico informativo sobre el proceso de evaluación.

Otras fuentes documentales utilizadas:

- CRUZ MUNDET, José Ramón, La Gestión de los documentos en las organizaciones, Madrid, Pirámide, 2005.
- Manual para la implantación de un Sistema de de Gestión de Calidad en un Archivo, León, Consejería de Cultura y Turismo, Archivo General de Castilla y León, 2006.
- La gestión de calidad en los Archivos: Jornada Técnica, Toledo 27-28 de noviembre de 2003, Toledo, Junta de Castilla-La Mancha, 2004.
- Documento de ejecución del Plan Estratégico (ver pág. web: <http://www.ujaen.es>).

