



PLAN ESTRATÉGICO DEL SERVICIO DE ARCHIVO Y REGISTRO DE LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE

Diciembre 2006

MISIÓN

Organizar y coordinar la gestión de los documentos de la Universidad y garantizar la conservación y difusión de su patrimonio documental, mediante el diseño, implantación y mantenimiento de un sistema corporativo e integral de gestión de los documentos de la UA durante todo su ciclo de vida, cualquiera que sea su soporte y el órgano que los haya producido o reunido, basándose en valores de calidad, respeto a la legislación vigente y servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad.

VALORES

- **Calidad:** conjunto de condiciones o propiedades del Servicio que son percibidas como satisfactorias por los usuarios.
 - **Servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad:** las actividades que se desarrollan en el Servicio se enfocan a lograr el mayor beneficio de los ciudadanos en general y, en particular, de los miembros de la comunidad universitaria.
 - **Coordinación:** sistema coherente e integrado, basado en el trabajo en colaboración con las unidades administrativas de la UA y en políticas de normalización de la gestión de los documentos.
 - **Respeto a la legislación:** conocimiento y respeto del marco legal para garantizar la transparencia de la gestión y el derecho constitucional de acceso a la información.
-

GRUPOS IMPLICADOS

- Equipo rectoral de la UA
- Unidades administrativas de la UA
- PAS, PDI y Alumnos de la UA
- Personal del Servicio

- Colaboradores internos: Servicio de Informática, Servicio de Selección y Formación, Servicio de Personal, Servicio Jurídico, Taller de Imagen, Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Vicerrectorado de Investigación
 - Colaboradores externos: TEBAD, Archivos Universitarios, Asociaciones de Archivos, Institutos.
 - Proveedores
 - Administración General, Autonómica y local (Normativa, Proyectos, Convenios)
 - Sociedad en general
-

FACTORES CLAVE

- **Económicos**
 - Plan de financiación de las Universidades Valencianas
 - Inversión de la Generalitat Valenciana en el desarrollo del sistema archivístico valenciano
 - **Culturales**
 - Cultura de gestión de documentos en las organizaciones
 - Función cultural de los archivos
 - **Legislación y normativa**
 - Administración electrónica
 - Desarrollo de la Ley de Archivos de la Comunidad Valenciana
 - **Infraestructuras**
 - Ampliación del Campus
 - Desarrollo de las TIC
 - **Política Universitaria**
 - Plan estratégico de la Universidad
 - Política institucional y normativas sobre gestión de documentos y archivos
 - Sistemas de selección y formación continua del elemento humano
-

EJES ESTRATÉGICOS DEL SERVICIO DE ARCHIVO Y REGISTRO

- Dirección, organización y normativa
 - Elemento humano
 - Instalaciones
 - Tecnología
 - Formación y comunicación
 - Servicios al usuario
 - Gestión de los documentos
-

MATRIZ DAFO

FORTALEZAS F1 Equipo humano cohesionado, motivado y comprometido F2 Líneas de trabajo y objetivos generales claros y definidos F3 Disponibilidad de estructura tecnológica básica F4 Profesionalidad del equipo humano F5 Plantilla estable	OPORTUNIDADES O1 Necesidad de normalización de la gestión documental en las oficinas O2 Existencia de normativa nacional e internacional de referencia O3 Participación del Servicio en la implantación de la administración electrónica O4 Participación del Servicio en proyectos culturales O5 Expansión del nuevo Campus O6 Plan estratégico de la Gerencia
DEBILIDADES D1 Ausencia de normativa interna sobre gestión de documentos y archivos D2 Instalaciones inadecuadas del Archivo General, mala ubicación y falta de visibilidad del mismo y de algunas oficinas auxiliares de Registro D3 Ausencia de un sistema corporativo integral de gestión de la documentación y archivos D4 Falta de un programa informático integrado de gestión de los documentos D5 Falta de gestión por objetivos y de indicadores de evaluación del servicio D6 Ausencia de un plan de comunicación interna D7 Insuficiente identificación y desarrollo de procedimientos	AMENAZAS A1 Falta de cultura institucional en la gestión de documentos y archivos e insuficiente formación de la plantilla de la UA en este ámbito A2 Deficiente comunicación externa A3 Insuficiente desarrollo de procedimientos de gestión administrativa A4 Insuficiencia de apoyo institucional explícito y continuado A5 Ausencia de un modelo de gestión de documentos electrónicos de referencia en España A6 Poca presencia del Servicio en proyectos o actividades de la UA en los que se presupone su competencia

VISIÓN

Se ha establecido un sistema de dirección estratégica y por objetivos, apoyado en unos procedimientos normalizados, que incorporan mecanismos de mejora continua y evaluación de procesos claves del Servicio y en una normativa aprobada por la Universidad y conocida por toda la comunidad universitaria.

Se ha consolidado la plantilla del Servicio, el personal tiene acceso a un sistema de formación continua que garantiza su formación su actualización profesional, ha adquirido un compromiso con el cumplimiento de los objetivos y desarrolla su trabajo en un ambiente laboral cohesionado que permite alcanzar un alto grado de satisfacción.

Se dispone de las instalaciones que garantizan las condiciones adecuadas para el tratamiento y conservación de la documentación, el desempeño de las personas del Servicio y la atención de los usuarios, contribuyendo a la credibilidad e identidad del Servicio ante la comunidad universitaria y la sociedad.

Se ha implantado un sistema informático integral de gestión de los documentos de la UA, capacitando a la administración universitaria en su utilización y se conocen y aplican las innovaciones tecnológicas adecuadas a los servicios documentales.

El Servicio se ha convertido en el referente de la gestión documental de la UA, se ha diseñado e implantado un plan de comunicación interna y externa, consolidándose el Servicio como la unidad administrativa especializada en la gestión de documentos y archivos y en la formación de la comunidad universitaria en dichas técnicas.

Se han mejorado, ampliado y difundido los servicios documentales ofrecidos a la comunidad universitaria y al entorno, aplicando las TIC e incorporado un sistema de evaluación de la calidad de los servicios, por lo que son conocidos y utilizados por toda la comunidad universitaria, con un alto grado de satisfacción de los usuarios.

Siguiendo un mandato institucional, la gestión documental de la UA se realiza a través de un sistema integral y corporativo que facilita la gestión administrativa de la Universidad, garantiza la conservación y difusión de su patrimonio documental y apoya la gestión del conocimiento en el entorno universitario.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

▪ Dirección, organización y normativa

Diseñar e implantar un sistema de dirección estratégica en el Servicio, establecer procedimientos de gestión y mecanismos de evaluación de la calidad y disponer del marco normativo necesario para el cumplimiento de la misión del Servicio.

▪ Elemento humano

Desarrollar el equipo humano, atendiendo a la estabilidad de la plantilla, su capacitación profesional, promoción, motivación y buen clima sociolaboral, para procurar la satisfacción de las personas del Servicio.

▪ Instalaciones

Disponer de las instalaciones adecuadas para cumplir la misión del Servicio y mejorar su identidad y accesibilidad.

▪ Tecnología

Implantar los sistemas tecnológicos necesarios para garantizar los servicios documentales de la comunidad universitaria y su entorno.

▪ Formación y comunicación

Diseñar e implantar un plan de comunicación interna y externa, que incluya una oferta estable de formación en gestión documental, que permita el

funcionamiento coordinado y eficaz del sistema de gestión de los documentos de la UA.

- **Servicios al usuario**

Mejorar y difundir la oferta de servicios, facilitando su uso mediante las TIC más avanzadas.

- **Gestión de los documentos**

Desarrollar un sistema integral y corporativo de gestión de los documentos y asegurar los apoyos institucionales para su implantación y uso por toda la comunidad universitaria

CRITERIOS DE MEDIDA

Eje estratégico: Dirección, organización y normativa

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de manuales de procesos clave establecidos	100%
Nº de políticas y normativas que recojan el mandato institucional en materia de gestión de los documentos	1 al año
Porcentaje de indicadores de calidad con resultado satisfactorio	80%
Periodicidad de la memoria anual del Servicio	Todos los años a partir de 2006
Porcentaje de objetivos anuales del Servicio con evaluación del cumplimiento satisfactoria	80%
Porcentaje de indicadores del plan estratégico en los que se ha alcanzado el valor objetivo	80%
Nº de nuevos proyectos institucionales en los que participa el Servicio al año	1 al menos
Grado de satisfacción de las personas del Servicio con la dirección estratégica y participativa	4,5 sobre 5
Porcentaje de personas del servicio que tienen elaborados sus propios objetivos y acciones estratégicas	70%
Grado de satisfacción general de los usuarios del Servicio	4 sobre 5

Eje estratégico: Elemento humano

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje del personal que conoce los objetivos del Servicio	100%
Porcentaje de personas con estabilidad en la plantilla	90%
Porcentaje de personas que participan en al menos un curso de formación específica cada año	100%
Nº total de cursos de formación realizados por el personal del Servicio al año	Mínimo: 24
Porcentaje de puestos de trabajo analizados	100%
Grado de satisfacción del personal con su entorno socio-laboral	4,5 sobre 5

Eje estratégico: Instalaciones

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Plazo para la aprobación de un plan de infraestructuras del Servicio que incluya una nueva ubicación del Archivo General	2008
Plazo para la adaptación del edificio Jorge Juan a las necesidades del Archivo	2009
Grado de satisfacción del personal del Servicio con las instalaciones	4,5 sobre 5
Grado de satisfacción de los usuarios con las instalaciones del Servicio	4,5 sobre 5
Grado de cumplimiento de las normas de conservación de la documentación	4,5 sobre 5
Grado de cumplimiento de las normas relativas a humedad, temperatura, ventilación, iluminación y ergonomía de los puestos de trabajo	4,5 sobre 5

Eje estratégico: Tecnología

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de unidades administrativas con acceso al sistema integrado de gestión de documentos y de las que lo utilizan de manera habitual, respectivamente.	100%-70%
Porcentaje de tesis doctorales autorizadas digitalizadas	100%
Porcentaje de fotografías institucionales digitalizadas	100%
Porcentaje de documentos de registro digitalizados	100%
Porcentaje de documentos de entrada y salida susceptibles de ser registrados introducidos en el programa de registro	100%
Plazo de implantación de todos los módulos del programa informático de archivo	2006-2007
Nº de series documentales esenciales digitalizadas cada año	Mínimo 2
Porcentaje de PAS y PDI que conocen los recursos tecnológicos disponibles para llevar a cabo sus respectivas labores	100% y 70% respectivamente
Porcentaje del personal del Servicio que tienen firma electrónica y la utilizan en su gestión	100%

Eje estratégico: Formación y comunicación

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje del PAS que conoce el Archivo universitario y sus funciones	90%
Porcentaje del PDI que conoce el Archivo universitario y sus funciones	50%
Nº de cursos impartidos al año dentro del Plan de Formación de PAS	3
Porcentaje de asistencia a los cursos de formación de PAS	85%

Periodicidad de actualización de la web del Servicio	quincenal
Nº de reuniones transversales en las que participa personal del Servicio al año	20
Nº de reuniones de trabajo celebradas con las unidades administrativas al año con resultado satisfactorio	30
Incremento del nº de páginas servidas de la web del Servicio	40% anual

Eje estratégico: Servicios al usuario

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Grado de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios	4,5 sobre 5
Porcentaje de servicios no presenciales que están informatizados y accesibles a través de la página web	100%
Duplicar el nº de unidades administrativas que hacen uso de los servicios del Archivo	2009
Porcentaje de incremento anual del nº de documentos registrados	10%
Porcentaje de incremento anual del nº de unidades documentales servidas	15%
Porcentaje de incremento anual de nº de solicitudes de información atendidas	15%

Eje estratégico: Gestión de los documentos

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Plazo para la aprobación de un sistema de gestión de documentos durante todo su ciclo de vida siguiendo la norma ISO 15489	2007
Porcentaje de unidades administrativas que hacen un uso adecuado del sistema de control interno de documentos	100%
Porcentaje de incremento anual de nuevas unidades administrativas que transfieren documentación al Archivo	15%
Nº de tipos documentales (escritos, comunicados, solicitudes, etc.) gestionados por la Universidad con formato normalizado	3 al año
Nº de procedimientos en los que se ha eliminado la presentación de documentos compulsados que ya constan en la Universidad	3 al año
Porcentaje de oficinas visitadas que aplican los criterios de organización de los documentos acordadas con el Archivo	80%
Plazo para la aprobación de una comisión interna con competencias en gestión de los documentos, que incluya la valoración de los documentos administrativos de la UA.	2007
Porcentaje de cumplimiento de las recomendaciones de buenas prácticas de la CAU para la gestión de los documentos electrónicos	70%

Porcentaje de series documentales del Servicio identificadas	100% en el 1er trimestre 2007
Plazo máximo de finalización del tratamiento de la documentación transferida al Archivo por las unidades administrativas	3 meses

ACCIONES

▪ Eje estratégico: Dirección, organización y normativa

- Definir y aplicar los indicadores claves para la evaluación de la calidad del Servicio.
- Establecer una programación del Servicio con objetivos anuales explícitos y realizar un seguimiento trimestral de su grado de cumplimiento.
- Elaborar y publicar la memoria anual del Servicio.
- Elaborar y publicar las cartas de servicios del Archivo y del Registro.
- Redactar el manual de procedimiento del Registro de documentos y extender su utilización en los registros auxiliares.
- Elaborar o revisar los manuales de los procesos claves del Servicio.
- Elaborar propuestas sobre gestión de los documentos de la UA, siguiendo la norma ISO 15489, para su aprobación por parte de la Universidad.
- Elaborar una propuesta de participación del Servicio en la implantación de la administración electrónica: procedimiento de firma electrónica, etc.
- Consolidar e impulsar nuevos proyectos de colaboración institucional, tales como Archivo de la Democracia, Portal de tesis, Portal de fotografías institucionales, Archivo histórico de Educación, etc.
- Elaborar y realizar encuestas de satisfacción de usuarios periódicamente.
- Elaborar objetivos y acciones estratégicas del personal del Servicio por parte del mismo.

▪ Eje estratégico: Elemento humano

- Elaborar un plan de comunicación interna.
- Establecer un plan de formación para el personal del Servicio.
- Realizar encuestas anuales para medir el grado de satisfacción del personal del Servicio e incluir en la programación anual de objetivos del Servicio el objetivo de la satisfacción del personal.
- Realizar el análisis funcional de los puestos de trabajo del Servicio.

▪ Eje estratégico: Instalaciones

- Elaborar y aplicar un plan de infraestructuras del Servicio, de acuerdo con el Vicerrectorado de Infraestructuras y Ampliación del Campus
- Colaborar con la Oficina Técnica en la adecuación del edificio de Jorge Juan para las necesidades específicas del Archivo.
- Proponer medidas para mejorar la ubicación de los registros auxiliares allí donde sea necesario
- Realizar un seguimiento del nivel de cumplimiento de la normativa y recomendaciones que afectan tanto a las condiciones de conservación de los documentos como a las condiciones de trabajo del personal
- Realizar encuestas periódicas para medir al grado de satisfacción del personal y de los usuarios con las instalaciones del Servicio

- Establecer y aplicar indicadores en relación con las condiciones de conservación de la documentación y poner en marcha las medidas necesarias para corregirlas si es necesario.
 - Elaborar y aplicar indicadores en relación con las condiciones ambientales y ergonómicas de los puestos de trabajos, poniendo en marcha las medidas para corregirlas si es necesario.
 - Mejorar la señalética del Archivo en su ubicación actual.
- **Eje estratégico: Tecnología**
 - Finalizar el desarrollo e implantar todos los módulos del programa informático del Archivo.
 - Desarrollo del portal de tesis y trabajos de investigación
 - Desarrollo del portal de fotografías de la UA
 - Mejorar la web del Servicio, dotándolo de una estructura más dinámica y llevando a cabo actualizaciones permanentes
 - Elaborar y aplicar un plan de digitalización de series documentales
 - Implantar el módulo de digitalización en las oficinas de registro auxiliares
 - Realizar una acción formativa para difundir el uso de la firma electrónica por parte del personal del Servicio.
 - Realizar acciones formativas para dar a conocer los recursos tecnológicos en la Universidad entre el personal del Servicio.
- **Eje estratégico: Formación y comunicación**
 - Elaborar y aplicar un plan de comunicación interna.
 - Elaborar y aplicar un plan de comunicación externa.
 - Elaborar y aplicar un plan de formación en gestión de documentos para el PAS.
 - Redacción y difusión de una guía del Servicio.
 - Renovación y actualización de la web del Servicio.
 - Realizar una actividad de difusión al año que ayude a dar a conocer el Servicio dentro y fuera de la Universidad.
 - Proponer modificar el acceso a la web del Servicio desde la página web de la Universidad para mejorar su identificación y accesibilidad.
- **Eje estratégico: Servicios al usuario**
 - Ampliar la oferta de servicios a través de la página web.
 - Evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios periódicamente.
 - Desarrollar el servicio de acreditación de firma electrónica
 - Ofrecer servicios a las unidades administrativas a través de la intranet
 - Impulsar el registro telemático de documentos
- **Eje estratégico: Gestión de los documentos**
 - Realizar el inventario del Depósito del Archivo una vez al año
 - Identificar las series documentales del Servicio y organizar los documentos de acuerdo con éstas.
 - Proponer la creación de una comisión multidisciplinar para la normalización de tipos documentales de la Universidad.
 - Realizar un seguimiento de las transferencias de documentos ingresadas en el Archivo y programar periódicamente el tratamiento de la documentación

- transferida con objeto de no sobrepasar el plazo máximo previsto (tres meses).
- Establecer canales permanentes de comunicación con los responsables de archivo de las unidades administrativas y las personas encargadas del Registro en las oficinas auxiliares, recomendándose a los Centros que estas funciones recaigan en las mismas personas, siempre que sea posible.
 - Realizar un seguimiento de la gestión documental en las unidades administrativas con las que el Servicio ha acordado criterios de registro y organización de los documentos de archivo.
 - Analizar procedimientos que requieran la presentación de documentos compulsados y proponer medidas para eliminar la compulsión de aquellos que ya constan en la Universidad.
 - Ofrecer un sistema de control interno normalizado de salida y recepción de documentos, independiente del sistema de Registro oficial de la UA, a aquellas unidades administrativas que voluntariamente lo requieran.
 - Participar con la comunidad archivística valenciana en todas aquellas iniciativas que contribuyan a la mejora en la gestión de documentos y archivos de la UA, especialmente en el marco de la Ley de Archivos de la Comunidad Valenciana.
 - Colaborar con otras entidades de ámbito superior en proyectos relacionados con gestión de los documentos.
 - Elevar al órgano competente de la Universidad las recomendaciones y propuestas de buenas prácticas de gestión de documentos y archivos para su aprobación e implantación en la UA.