



## **PLA ESTRATÈGIC DEL SERVEI D'ARXIU I REGISTRE DE LA UNIVERSITAT D'ALACANT**

Decembre 2006

---

### **MISSIÓ**

Organitzar i coordinar la gestió dels documents de la Universitat i garantir la conservació i difusió del seu patrimoni documental, mitjançant el disseny, implantació i manteniment d'un sistema corporatiu i integral de gestió dels documents de la UA durant tot el seu cicle de vida, qualsevol que sigui el seu suport i l'òrgan que els hagi produït o reunit, basant-se en valors de qualitat, respecte a la legislació vigent i servei a la comunitat universitària i a la societat.

---

### **VALORS**

- **Qualitat:** conjunt de condicions o propietats del Servei que són percebudes com satisfactòries pels usuaris.
  - **Servei a la comunitat universitària i a la societat:** les activitats que es desenvolupen en el Servei s'enfoquen a assolir el major benefici dels ciutadans en general i, en particular, dels membres de la comunitat universitària.
  - **Coordinació:** sistema coherent i integrat, basat en el treball en col·laboració amb les unitats administratives de la UA i en polítiques de normalització de la gestió dels documents.
  - **Respecte a la legislació:** coneixement i respecte del marc legal per a garantir la transparència de la gestió i el dret constitucional d'accés a la informació.
- 

### **GRUPS IMPLICATS**

- Equip rectoral de la UA
- Unitats administratives de la UA
- PAS, PDI y Alumnes de la UA
- Personal del Servei
- Col·laboradors interns: Servei d'Informàtica, Servei de Selecció i Formació, Servei de Personal, Servei Jurídic, Taller d'Imatge, Taller Digital, Vicerectorat d'Extensió Universitària i Vicerectorat d'Investigació
- Col·laboradors externs: TEBAD, Arxius Universitaris, Associacions d'Arxius, Instituts.

- Proveïdors
  - Administració General, Autonòmica i local (Normativa, Projectes, Convenis)
  - Societat en general
- 

## **FACTORS CLAU**

- **Econòmics**
    - Pla de financiació de les Universitats Valencianes
    - Inversió de la Generalitat Valenciana en el desenvolupament del sistema arxivístic valencià
  - **Culturals**
    - Cultura de gestió de documents en les organitzacions
    - Funció cultural dels arxius
  - **Legislació i normativa**
    - Administració electrònica
    - Desenvolupament de la Llei d'Arxius de la Comunitat Valenciana
  - **Infraestructures**
    - Ampliació del Campus
    - Desenvolupament de les TIC
  - **Política Universitària**
    - Pla estratègic de la Universitat
    - Política institucional i normatives sobre gestió de documents i arxius
    - Sistemes de selecció i formació contínua del component humà
- 

## **EIXOS ESTRATÈGICS DEL SERVEI D'ARXIU I REGISTRE**

- Direcció, organització i normativa
  - Component humà
  - Instal·lacions
  - Tecnologia
  - Formació i comunicació
  - Serveis als usuaris
  - Gestió de documents
-

## ANÀLISI DAFO

<b>FORTALESES</b>  <b>F1</b> Equip humà cohesionat, motivat i compromès <b>F2</b> Línies de treball i objectius generals clars i definits <b>F3</b> Disponibilitat d'estructura tecnològica bàsica <b>F4</b> Professionalitat de l'equip humà <b>F5</b> Plantilla estable	<b>OPORTUNITATS</b>  <b>O1</b> Necessitat de normalització de la gestió documental en les oficines <b>O2</b> Existència de normativa nacional i internacional de referència <b>O3</b> Participació del Servei en la implantació de l'administració electrònica <b>O4</b> Participació del Servei en projectes culturals <b>O5</b> Expansió del nou Campus <b>O6</b> Pla estratègic de la Gerència
<b>DEBILITATS</b>  <b>D1</b> Absència de normativa interna sobre gestió de documents i arxius <b>D2</b> Instal·lacions inadequades de l'Arxiu General, mala ubicació i manca de visibilitat del mateix i d'algunes oficines auxiliars de Registre <b>D3</b> Absència d'un sistema corporatiu integral de gestió de la documentació i arxius <b>D4</b> Manca d'un programa informàtic integrat de gestió dels documents <b>D5</b> Manca de gestió per objectius i d'indicadors d'avaluació del servei <b>D6</b> Absència d'un pla de comunicació interna <b>D7</b> Insuficient identificació i desenvolupament de procediments	<b>AMENACES</b>  <b>A1</b> Manca de cultura institucional per a la gestió de documents i arxius i insuficient formació de la plantilla de la UA en aquest àmbit <b>A2</b> Deficient comunicació externa <b>A3</b> Insuficient desenvolupament de procediments de gestió administrativa <b>A4</b> Insuficient recolçament institucional explícit i continuat <b>A5</b> Absència d'un model de gestió de documents electrònics de referència en Espanya <b>A6</b> Poca presència del Servei en projectes o activitats de la UA en els quals es pressuposa la seua competència

## VISIÓ

S'ha establert un sistema de direcció estratègica i per objectius, recolzat en uns procediments normalitzats, que incorporen mecanismes de millora contínua i avaluació de processos claus del Servei i en una normativa aprovada per la Universitat i coneguda per tota la comunitat universitària.

S'ha consolidat la plantilla del Servei, el personal té accés a un sistema de formació contínua que garanteix la seva formació i actualització professional, ha adquirit un compromís amb el compliment dels objectius i desenvolupa el seu treball en un ambient laboral cohesionat que permet arribar a un alt grau de satisfacció.

Es disposa de les instal·lacions que garanteixen les condicions adequades per al tractament i conservació de la documentació, l'acompliment de les persones del Servei i l'atenció dels usuaris, contribuint a la credibilitat i identitat del Servei davant la comunitat universitària i la societat.

S'ha implantat un sistema informàtic integral de gestió dels documents de la UA, capacitant a l'administració universitària en la seva utilització i es coneixen i apliquen les innovacions tecnològiques adequades als serveis documentals.

El Servei s'ha convertit en el referent de la gestió documental de la UA, s'ha dissenyat i implantat un pla de comunicació interna i externa, consolidant-se el Servei com la unitat administrativa especialitzada en la gestió de documents i arxius i en la formació de la comunitat universitària en aquestes tècniques.

S'han millorat, ampliat i difós els serveis documentals oferts a la comunitat universitària i a l'entorn, aplicant les TIC i incorporat un sistema d'avaluació de la qualitat dels serveis, pel que són coneguts i utilitzats per tota la comunitat universitària, amb un alt grau de satisfacció dels usuaris.

Seguint un mandat institucional, la gestió documental de la UA es realitza a través d'un sistema integral i corporatiu que facilita la gestió administrativa de la Universitat, garanteix la conservació i difusió del seu patrimoni documental i dóna suport la gestió del coneixement en l'entorn universitari.

---

## **OBJECTIUS ESTRATÈGICS**

### ▪ **Direcció, organització i normativa**

Dissenyar i implantar un sistema de direcció estratègica en el Servei, establir procediments de gestió i mecanismes d'avaluació de la qualitat i disposar del marc normatiu necessari per al compliment de la missió del Servei.

### ▪ **Component humà**

Desenvolupar l'equip humà, atenent a l'estabilitat de la plantilla, la seua capacitat professional, promoció, motivació i bon clima sociolaboral, per a procurar la satisfacció de les persones del Servei.

### ▪ **Instal·lacions**

Disposar de les instal·lacions adequades per a complir la missió del Servei i millorar la seua identitat i accessibilitat.

### ▪ **Tecnologia**

Implantar els sistemes tecnològics necessaris per a garantir els serveis documentals de la comunitat universitària i el seu entorn.

### ▪ **Formació i comunicació**

Disenyar i implantar un pla de comunicació interna i externa, que incloga una oferta estable de formació en gestió documental, que permeta el funcionament coordinat i eficaç del sistema de gestió dels documents de la UA.

- **Servicios al usuario**

Millorar i difondre l'oferta de serveis, facilitant el seu ús mitjançant les TIC més avançades.

- **Gestió de documents**

Desenvolupar un sistema integral i corporatiu de gestió dels documents i assegurar els suports institucionals per a la seua implantació i ús per tota la comunitat universitària

-----

**CRITERIS DE MESURA**

**Eix estratègic: Direcció, organització i normativa**

<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR OBJECTIU</b>
Percentatge de manuals de processos clau establerts	100%
Nº de polítiques i normatives que arpleguen el mandat institucional	1 a l'any
Percentatge d'indicadores de qualitat amb resultat satisfactori	80%
Periodicitat de la memòria anual del Servei	Tots els anys a partir de 2006
Percentatge d'objectius anuals del Servei amb avaluació del compliment satisfactòria	80%
Percentatge d'indicadores del pla estratègic en els quals s'ha arribat a el valor objectiu	80%
Nº de nous projectes institucionals en els quals participa el Servei a l'any	1 al menys
Grau de satisfacció de les persones del Servei amb la direcció estratègica i participativa	4,5 sobre 5
Percentatge de persones del servei que tenen elaborats els seus propis objectius i accions estratègiques	70%
Grau de satisfacció general dels usuaris del Servei	4 sobre 5

**Eix estratègic: Component humà**

<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR OBJETIVO</b>
Percentatge del personal que coneix els objectius del Servei	100%
Percentatge de persones amb estabilitat en la plantilla	90%
Percentatge de persones que participen en al menys un curso de formació específica cada any	100%
Nº total de cursos de formació realitzats per el personal del Servei a l'any	Mínim: 24
Percentatge de llocs de treball analitzats	100%
Grau de satisfacció del personal amb el seu entorn socio-laboral	4,5 sobre 5

### Eix estratègic: Instal·lacions

INDICADOR	VALOR OBJECTIU
Termini per a l'aprovació d'un pla d'infraestructures del Servei que incloga una nova ubicació de l'Arxiu General	2008
Termini per a l'adaptació de l'edifici Jorge Juan a les necessitats de l'Arxiu	2009
Grau de satisfacció del personal del Servei amb les instal·lacions	4,5 sobre 5
Grau de satisfacció dels usuaris amb les instal·lacions del Servei	4,5 sobre 5
Grau de compliment de les normes de conservació de la documentació	4,5 sobre 5
Grau de compliment de les normes relatives a humitat, temperatura, ventilació, il·luminació i ergonomia dels llocs de treball	4,5 sobre 5

### Eix estratègic: Tecnologia

INDICADOR	VALOR OBJECTIU
Percentatge d'unitats administratives amb accés al sistema integrat de gestió de documents i de les quals ho utilitzen de manera habitual, respectivament.	100%-70%
Percentatge de tesis doctorals autoritzats digitalitzades	100%
Percentatge de fotografies institucionals digitalitzades	100%
Percentatge de documents de registre digitalitzats	100%
Percentatge de documents d'entrada i eixida susceptibles de ser registrats introduïts en el programa de registre	100%
Termini d'implantació de tots els mòduls del programa informàtic d'arxiu	2006-2007
Nº de series documentals essencials digitalitzades cada any	Mínim 2
Percentatge de PAS i PDI que coneixen els recursos tecnològics disponibles per a portar a terme les seues respectives labors	100% y 70% respectivamente
Percentatge del personal del Servei que tenen signatura electrònica i la utilitzen en la seua gestió 100%	100%

### Eix estratègic: Formació i comunicació

INDICADOR	VALOR OBJECTIU
Percentatge del PAS que coneix l'Arxiu universitari i les seues funcions	90%
Porcentaje del PDI que coneix l'Arxiu universitari i les seues funcions	50%
Nº de cursos impartits a l'any dins del Pla de Formació de PAS	3
Percentatge d'assistència als cursos de formació de PAS	85%
Periodicitat d'actualització de la web del Servei	quinzenal
Nº de reunions transversals en les quals participa personal del Servei a l'any	20

Nº de reunions de treball celebrades amb les unitats administratives a l'any amb resultat satisfactori	30
Increment del nº de pàgines servides de la web del Servei	40% anual

### **Eix estratègic: Serveis als usuaris**

<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR OBJECTIU</b>
Grau de compliment dels compromisos de la carta de serveis	4,5 sobre 5
Percentatge de serveis no presencials que están informatitzats i accessibles a través de la pàgina web	100%
Duplicar el nº d'unitats administratives que fan ús dels serveis de l'Arxiu	2009
Percentatge d'increment anual del nº de documents registrats	10%
Percentatge d'increment anual del nº de unitats documentals servides	15%
Percentatge d'increment anual de nº de sol·licituds d'informació ateses	15%

### **Eix estratègic: Gestió dels documents**

<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR OBJECTIU</b>
Termini per a l'aprovació d'un sistema de gestió de documents durant tot el seu cicle de vida seguint la norma ISO 15489	2007
Percentatge d'unitats administratives que fan un ús adequat del sistema de control intern de documents	100%
Percentatge d'increment anual de noves unitats administratives que fan transferència de documentació a l'Arxiu	15%
Nº de tipus documentals (escrits, comunicats, sol·licituts, etc.) gestionades per la Universitat amb format normalitzat	3 per any
Nº de procediments en els quals s'ha eliminat la presentació de documents compulsats que ja consten en la Universitat	3 per any
Percentatge d'oficines visitades que apliquen els criteris d'organització dels documents acordats amb l'Arxiu	80%
Termini per a l'aprovació d'una comissió interna amb competències en gestió dels documents, que incloga la valoració dels documents administratius de la UA	2007
Percentatge de compliment de les recomanacions de bones pràctiques de la CAU per a la gestió dels documents electrònics	70%
Percentatge de series documentals del Servei identificades	100% en el 1er trimestre 2007
Termini màxim de finalització del tractament de la documentació transferida a l'Arxiu per les unitats administratives	3 mesos

## ACCIONS

### ▪ Eix estratègic: Direcció, organització i normativa

- Definir i aplicar els indicadors clau per a l'avaluació de la qualitat del Servei.
- Establir una programació del Servei amb objectius anuals explícits i realitzar un seguiment trimestral del seu grau de compliment.
- Elaborar i publicar la memòria anual del Servei.
- Elaborar i publicar les cartes de serveis de l'Arxiu i del Registre.
- Redactar el manual de procediment del Registre de documents i extendre la seua utilització en els registres auxiliars.
- Elaborar o revisar els manuals dels processos claus del Servei.
- Elaborar propostes sobre gestió dels documents de la UA, seguint la norma ISO 15489, per a la seua aprovació per part de la Universitat.
- Elaborar una proposta de participació del Servei en la implantació de l'administració electrònica: procediment de signatura electrònica, etc.
- Consolidar i impulsar nous projectes de col·laboració institucional, tals com Arxiu de la Democràcia, Portal de tesis, Portal de fotografies institucionals, Arxiu històric d'Educació, etc.
- Elaborar i realitzar enquestes de satisfacció d'usuaris periòdicament.
- Elaborar objectius i accions estratègiques del personal del Servei per part del mateix.

### ▪ Eix estratègic: Component humà

- Elaborar un pla de comunicació interna.
- Establir un pla de formació per al personal del Servei.
- Realitzar enquestes anuals per a mesurar el grau de satisfacció del personal del Servei i incloure en la programació anual d'objectius del Servei l'objectiu de la satisfacció del personal.
- Realitzar l'anàlisi funcional dels llocs de treball del Servei.

### ▪ Eix estratègic: Instal·lacions

- Elaborar i aplicar un pla d'infraestructures del Servei, d'acord amb el Vicerectorat d'Infraestructures i Ampliació del Campus
- Col·laborar amb l'Oficina Tècnica en l'adequació de l'edifici de Jorge Juan a les necessitats específiques de l'Arxiu.
- Proposar mesures per a millorar la ubicació dels registres auxiliars allí on siga necessari.
- Realitzar un seguiment del nivell de compliment de la normativa i recomanacions que afectin tant a les condicions de conservació dels documents com a les condicions de treball del personal.
- Realitzar enquestes periòdiques per a mesurar el grau de satisfacció del personal i dels usuaris amb les instal·lacions del Servei.
- Establir i aplicar indicadors en relació amb les condicions de conservació de la documentació i engegar les mesures necessàries per a corregir-les si és necessari.
- Elaborar i aplicar indicadors en relació amb les condicions ambientals i ergonòmiques dels llocs de treball, engegant les mesures per a corregir-les si és necessari.
- Millorar la senyalització de l'Arxiu en la seua ubicació actual.



▪ **Eix estratègic: Tecnologia**

- Finalitzar el desenvolupament i implantar tots els mòduls del programa informàtic de l'Arxiu.
- Desenvolupament del portal de tesis i treballs de investigació.
- Desenvolupament del portal de fotografies de la UA.
- Millorar la web del Servei, dotant-lo d'una estructura més dinàmica i portant a terme actualitzacions permanents.
- Elaborar i aplicar un pla de digitalització de series documentals.
- Implantar el mòdul de digitalització en les oficines de registre auxiliars.
- Realitzar una acció formativa per a difondre l'ús de la signatura electrònica per part del personal del Servei.
- Realitzar accions formatives per a donar a conèixer els recursos tecnològics de la Universitat entre el personal del Servei.

▪ **Eix estratègic: Formació i comunicació**

- Elaborar i aplicar un pla de comunicació interna.
- Elaborar i aplicar un pla de comunicació externa.
- Elaborar i aplicar un pla de formació en gestió de documents per al PAS.
- Redacció i difusió d'una guia del Servei.
- Renovació i actualització de la web del Servei.
- Realitzar una activitat de difusió a l'any que ajude a donar a conèixer el Servei dins i fora de la Universitat.
- Proposar la modificació de l'accès a la web del Servei desde la pàgina web de la Universitat per a millorar la seua identificació i accesibilitat.

▪ **Eix estratègic: Serveis a l'usuari**

- Ampliar l'oferta de serveis a través de la pàgina web.
- Avaluar el grau de compliment dels compromisos de la carta de serveis periòdicament.
- Desenvolupar el servei d'acreditació de signatura electrònica.
- Oferir serveis a les unitats administratives a través d'intranet.
- Impulsar el registre telemàtic de documents.

▪ **Eix estratègic: Gestió dels documents**

- Realitzar l'inventari del Dipòsit de l'Arxiu una vegada a l'any.
- Identificar les series documentals del Servei i organitzar els documents d'acord amb aquestes.
- Proposar la creació d'una comissió multidisciplinària per a la normalització de tipus documentals de la Universitat.
- Realitzar un seguiment de les transferències de documents ingressats en l'Arxiu i programar periòdicament el tractament de la documentació transferida amb objecte de no sobrepassar el termini màxim previst (tres mesos).
- Establir canals permanents de comunicació amb els responsables d'arxiu de les unitats administratives i les persones encarregades del Registre en les oficines auxiliars, recomanant-se als Centres que aquestes funcions recaiguin en les mateixes persones, sempre que sigui possible.
- Realitzar un seguiment de la gestió documental en les unitats administratives amb les quals el Servei ha acordat criteris de registre i organització dels documents d'arxiu.

- Analitzar procediments que requereixin la presentació de documents compulsats i proposar mesures per a eliminar la compulsats d'aquells que ja consten en la Universitat.
- Oferir un sistema de control intern normalitzat d'eixida i entrada de documents, independent del sistema de Registre oficial de la UA, a aquelles unitats administratives que voluntàriament ho requereixin.
- Participar amb la comunitat arxivística valenciana en totes aquelles iniciatives que contribuïsquen a la millora en la gestió de documents i arxius de la UA, especialment en el marc de la Llei d'Arxius de la Comunitat Valenciana.
- Colaborar amb altres entitats d'àmbit superior en projectes relacionats amb gestió dels documents.
- Elevar a l'òrgan competent de la Universitat les recomanacions i propostes de bones pràctiques de gestió de documents i arxius per a la seua aprovació i implantació en la UA.