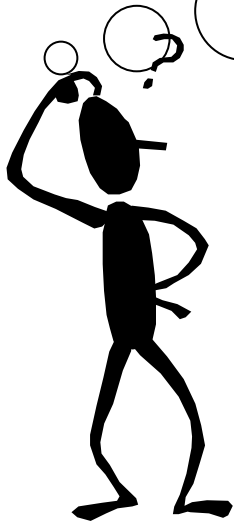


El Archivo General en el contexto de la política de la calidad en la Universitat Jaume I

XVI JORNADAS DE LA CONFERENCIA DE ARCHIVOS DE UNIVERSIDADES
Almagro, 2010

¿Qué es calidad?

CALIDAD = $\frac{\text{PERCEPCIÓN DEL SERVICIO}}{\text{EXPECTATIVAS Y NECESIDADES}}$



¿Por qué optamos por la calidad?

La Universitat Jaume I prima la calidad:

- ▶ ¿Qué es la UJI?
- ▶ Sistema de dirección Estratégica
- ▶ Marco de calidad



Google La página se ha traducido automáticamente al español

Oficina de la Promoció i Avaluació de la Qualitat

Universitat Jaume I Estructura i Organització

UJI > Servicios > OPAQ

Declaración de política de Calidad:

Ser una universidad excelente en el ámbito de la docencia, investigación y gestión, de acuerdo con la filosofía de calidad total, y más concretamente, de acuerdo con los criterios establecidos por el modelo europeo de excelencia, con la finalidad de alcanzar la satisfacción de la sociedad mediante los diferentes servicios que ofrece. Asimismo, la Universidad utilizará los métodos adecuados para mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad.

Investigades

www Directorio

Repositori Universitat Jaume I

FINESTRA ÚNICA

Canales

Contexto:

Informació institucional
Informació institucional de la Universitat Jaume I

Oficina de la Promoció i Avaluació de la Qualitat
Estructura i Organització

Reconocimiento a la Universitat Jaume I con el sello de oro de Excelencia Europes 500 +

El rector de la UJI, Francisco Toledo, informa en el acto de apertura del curso la obtención del sello de oro de excelencia - Excelencia según el modelo EFQM. El rector quiso destacar especialmente esta distinción ya que la UJI es la primera universidad española acreditada dentro del acuerdo entre el club de excelencia - Excelencia en la gestión y la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades Españolas, ANECA. En palabras de Toledo "la obtención del sello de oro de la EFQM y su reconocimiento por la ANECA es un hito importante, difícil de conseguir y que ha llegado después de un intenso trabajo de años en toda la institución". Véase en: http://www.uji.es/ES/noticias/datos?id_n=14231490

Esta situación de vanguardia sitúa UJI dentro de las universidades como una organización que se gestiona de modo excelente, consiguiendo resultados sostenidos y/o comparativamente mejores para sus grupos de interés. Con la evaluación y obtención del máximo galardón del modelo EFQM, la UJI dispone de las competencias clave, mejores prácticas, sistemáticas y la asunción de los conceptos fundamentales de excelencia. Este reconocimiento también muestra la capacidad para hacer frente a los cambios normativos y especialmente, los que son en materia de calidad, que establecen un dinamismo y adaptación a los cuales las organizaciones deben responder, orientándose hacia la mejora continua y aprendizaje organizativo, así de aprovechar los nuevos retos y oportunidades del entorno en que se mueven.

El modelo EFQM de excelencia es un marco de trabajo no prescriptivo basado en nueve criterios de evaluación. Los criterios que hacen referencia a Agentes facilitadores tratan sobre lo que la organización hace y los criterios que hacen referencia a Resultados son consecuencia de los anteriores. Los fundamentos del modelo se encuentran en un esquema lógico denominado REDER (Resultados, Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisión). Este esquema permite determinar el grado de excelencia de la organización a partir de la evaluación de las evidencias encontradas en cada uno de los criterios definidos.

información proporcionada por: [Oficina de Promoción y Evaluación de la Calidad](#)

Fecha de modificación: 17/10/2016 09:11
Fecha de creación: 17/10/2016 06:58

Búsquedas
www / Directorio

Repositori
Universitat Jaume I

FINESTRA ÚNICA
Canal de YouTube
Herramientas

Información general
Directorio

Calidad Institucional
Marco de Calidad
Primer Plan Propio de políticas de gestión de la Calidad
Directrices de Funcionamiento del Consejo Asesor de Calidad
Memorias de curso

Gestión de la Calidad
Evaluación Institucional
Programa de acreditación
Evaluación de la docencia
Certificación ISO 9000
EFQM
Cartas de Servicios
Medición de resultados
Formación de directivos
Grupos de mejora
Armonización Europea
Promoción de la Calidad
Jornadas

¿Cómo?

- Aplicando los principios y herramientas de gestión de la calidad al servicio de Archivo:
 - ✓ Orientación a los usuarios
 - ✓ Conseguir la satisfacción de los usuarios
 - ✓ Entender el Archivo como un servicio de y para la Universidad
 - ✓ Mejora continua
- Aplicar el sistema de gestión documental en las unidades administrativas de la Universidad.

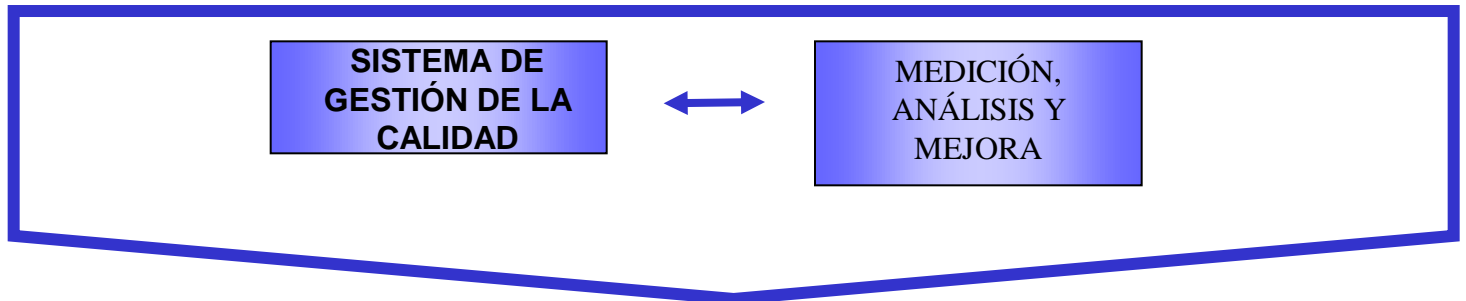
Herramientas de calidad

- ▶ Certificación ISO 9001:2000

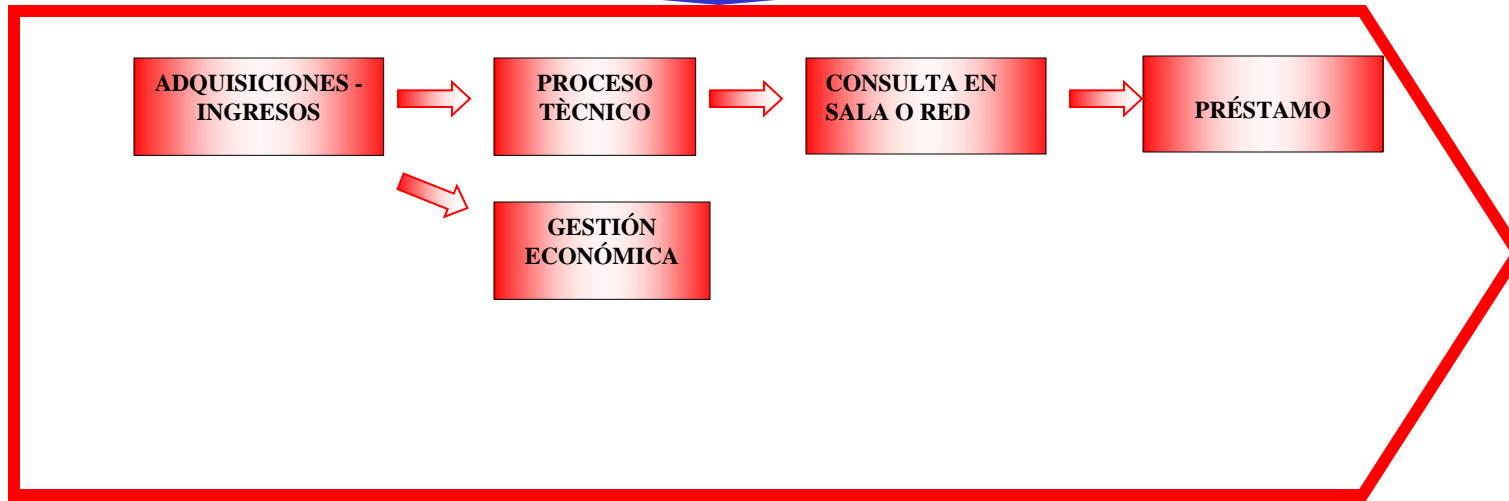


Mapa de procesos

PROCESOS
ESTRATÉGICOS



PROCESOS
CLAVE



PROCESOS
DE SOPORTE



Instrumentos del Archivo

- ▶ Reglamento del Archivo y Directrices de funcionamiento
- ▶ Manual del Archivo General
- ▶ Formularios
- ▶ Fichas de procesos
- ▶ Registros de transferencias, préstamos, consultas
- ▶ Indicadores de calidad y cantidad



Indicadores del Archivo

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR
INGRESO	Medir el grado de cumplimiento del compromiso de gestionar las transferencias en el tiempo establecido	Porcentaje de transferencias con error sobre el total de transferencias anual
PROCESO TÉCNICO	Medir el grado de procesamiento técnico del material recibido para ponerlo a disposición de los usuarios	Porcentaje de documentos procesados técnicamente sobre el total de ingresos anual
CONSULTA EN SALA O RED	Medir la evolución del servicio en el tiempo	Número de consultas de documentos de archivo anual
PRÉSTAMO	Medir la evolución del servicio en el tiempo	Número de préstamos de documentos de archivo anual



Instrumentos del Archivo

- ▶ Formación de usuarios
- ▶ Formación continua del personal
- ▶ Buzón de sugerencias a través de formulario electrónico
- ▶ Sistema automático de climatización de los depósitos
- ▶ Plan de trabajo anual
- ▶ Memoria de la Universidad

CONCLUSIONES

BENEFICIOS PARA EL ARCHIVO GENERAL:

- ▶ Aumento del número y tipología de usuarios
- ▶ Mayor visibilidad del Archivo dentro de la Universidad y en el entorno social
- ▶ Participación en proyectos multidisciplinarios

CONCLUSIONES

BENEFICIOS PARA LA UNIVERSIDAD:

- ▶ La gestión documental es una pieza clave en los sistemas de gestión de calidad de las universidades
- ▶ Garantía de eficacia y eficiencia