

# **ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS ARCHIVOS UNIVERSITARIOS ESPAÑOLES**

**GRUPO DE TRABAJO SOBRE LA CALIDAD  
EN LOS ARCHIVOS UNIVERSITARIOS  
CAU**



**2012**

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Antecedentes.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Objetivos.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Metodología. ....</b>	<b>3</b>
<b>2. ANÁLISIS DE LOS DATOS.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 DATOS GENERALES.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 DATOS SOBRE POLÍTICA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL.....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 DATOS SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ARCHIVO UNIVERSITARIO. ....</b>	<b>10</b>
<b>3. CONCLUSIONES.....</b>	<b>17</b>
<b>ANEXO I MODELO DE CUESTIONARIO UTILIZADO PARA LA REDACCIÓN DE LA ENCUESTA.....</b>	<b>19</b>

## ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS ARCHIVOS UNIVERSITARIOS ESPAÑOLES (2012)

### 1. INTRODUCCIÓN.

#### 1.1 Antecedentes.

En el año 2008, el grupo de trabajo sobre calidad en los archivos españoles realizó una primera encuesta de cuyos resultados se dio cuenta en el informe presentado en las XIV Jornadas de la Conferencia de Archiveros de Universidades celebradas en la Universitat Jaume I ese mismo año.<sup>1</sup> Además, un informe más extenso sobre la realización de la encuesta y los resultados obtenidos se publicaron posteriormente.<sup>2</sup> Si bien esta primera encuesta tuvo una escasa participación y, en consecuencia, menor fiabilidad en sus resultados, sí que permitió en su día cumplir uno de los objetivos del grupo, como es el realizar estudios sobre la implantación de los sistemas de calidad de los archivos universitarios españoles.

#### 1.2 Objetivos.

La presente encuesta se planteó con el fin de obtener una visión general de la situación de los archivos universitarios españoles en lo relativo a la aplicación de los sistemas de gestión de calidad y, en la medida de lo posible, comparar los datos actuales con los obtenidos hace cuatro años.

#### 1.3 Metodología.

La metodología seguida por el grupo para la realización de la encuesta fue la siguiente:

**1. Elaboración de un modelo de cuestionario.** Se estableció un primer borrador y se completó tomando como referencia el utilizado para la encuesta del año 2008 e introduciendo las variaciones consensuadas por el grupo. La encuesta consta sólo de 10 preguntas, con el fin de facilitar la obtención de la máxima información con mínimo trabajo por parte de los responsables de los archivos universitarios, agrupadas en tres epígrafes:

- A. Datos generales.
- B. Datos sobre política de gestión de calidad institucional.
- C. Datos sobre la gestión de calidad en el archivo universitario.

---

<sup>1</sup> GRUPO SOBRE CALIDAD EN LOS ARCHIVOS UNIVERSITARIOS ESPAÑOLES. *Informe del grupo de trabajo sobre calidad en los archivos universitarios españoles* [en línea]. 2008. Disponible en Internet: <http://cau.crue.org/Quehacemos/gruposdetrabajo/calidad/>. [Consulta: 26 abril 2012].

<sup>2</sup> TORREIRO, I. [et al.] La calidad en los archivos universitarios: el grupo de trabajo sobre calidad en los archivos universitarios españoles de la Conferencia de Archiveros de las Universidades Españolas (CAU) y sus primeros resultados. *Boletín de la ANABAD*. 2008, vol. 58, núm. 1, p. 35-46.

De este modo, cada uno de los epígrafes permite recopilar los datos necesarios para obtener:

- A. Información de control: universidad, archivo universitario, encuestado, etc.
- B. Información sobre el marco institucional en que se integra el archivo.
- C. Información específica sobre la implantación de la gestión de calidad en el propio archivo, diferenciando entre los casos en que no se cuenta con un sistema implantado, y aquellos en que sí lo está y en qué grado.

Todas las preguntas de la encuesta eran cerradas, menos una de valoración. Las primeras ofrecían todas las posibles alternativas de respuesta, incluyendo una opción de "Otros" cuando se estimó necesario y con el fin de incorporar posibles variaciones. En la única pregunta de valoración, destinada a medir la percepción de la certificación de la gestión de calidad en los procesos del archivo universitario, se utilizó la escala Likert: 1 como mínima valoración y 5 como máxima.

2. **Envío del cuestionario por correo electrónico a los archivos universitarios.** Se realizó un listado de todos los archivos universitarios, posteriormente se dividió en dos bloques con el fin de que cada bloque fuera enviado, gestionado y recibido por cada una de las dos coordinadoras y de ese modo se recibieran las encuestas a dos direcciones electrónicas diferentes. Se hizo un primer envío de fichero adjunto en formato pdf y, posteriormente, en formato doc al haberse detectado problemas para su cumplimentación, en ambos casos el envío se realizó con acuse de recibo. En los días previos a la finalización del plazo de envío se mandó un correo recordatorio a los archivos.
3. **Recepción del cuestionario.** Las encuestas se recibieron según el procedimiento de envío estipulado y se intercambiaron entre las coordinadoras para su posterior tratamiento.
4. **Incorporación, tratamiento, análisis estadístico de los datos y realización de los gráficos.** Se realizaron todos ellos mediante la herramienta Excel.
5. **Redacción del informe final.** La coordinación del grupo de trabajo preparó un borrador sobre el que se formularon e incorporaron los comentarios por parte de todos los miembros del grupo para la aprobación del texto final.

## 2. ANÁLISIS DE LOS DATOS.

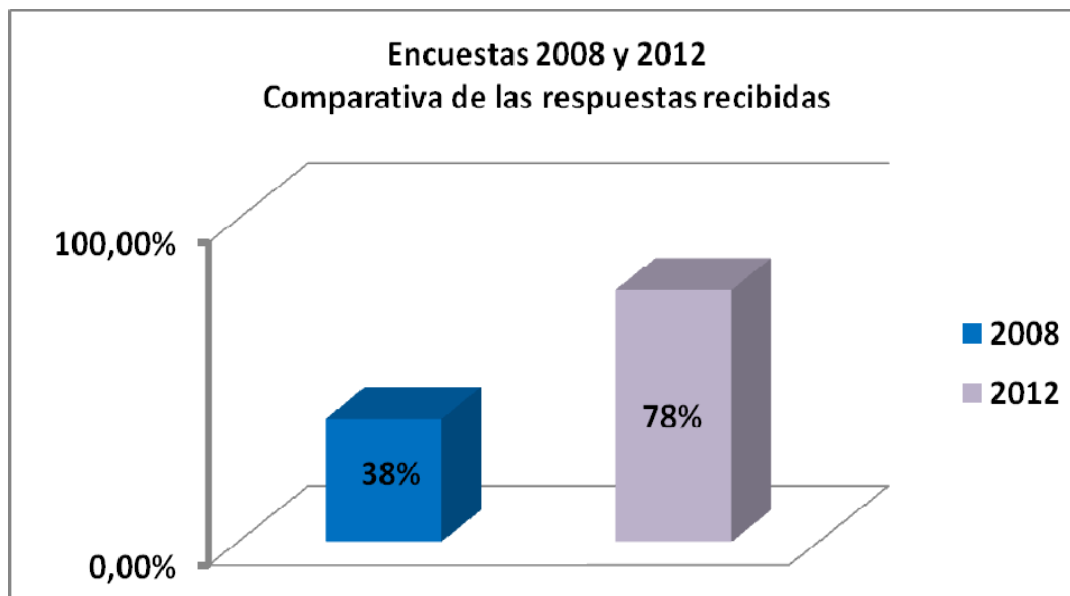
Para mayor claridad, se presentan los resultados de la encuesta siguiendo la misma estructura del cuestionario e introduciendo conjuntamente los datos, los gráficos y los comentarios a cada pregunta. Y, así mismo, puesto que se contaba con los resultados de la encuesta realizada en el año 2008, en cada pregunta se ha establecido la comparación entre ambos resultados. Esta comparación no se ha podido realizar en todos los casos, sólo en aquellos que era posible al existir preguntas equivalentes y cuando se ha considerado de cierto interés la información resultante del contraste de los datos entre ambas encuestas.

### 2.1 DATOS GENERALES.

TOTAL RESPUESTAS	TOTAL ARCHIVOS	TOTAL UNIVERSIDADES
43	58	55
	74,13%	78,18%

La encuesta fue enviada a un total de 55 universidades, que suman 58 archivos universitarios, de los que respondieron 43, lo que representa una respuesta/muestra del 78,1%. Estimamos que dicho porcentaje es positivo y que el grado de implicación de las universidades encuestadas ha sido bueno. Sobre todo en comparación con la respuesta obtenida en 2008. En aquella ocasión, se remitieron 50 cuestionarios de los que se recibieron cumplimentados sólo 19, es decir, una respuesta del 38%.

ENCUESTA 2008		ENCUESTA 2012	
Cuestionarios	Respuestas	Cuestionarios	Respuestas
50	19	58	43
38%		78%	

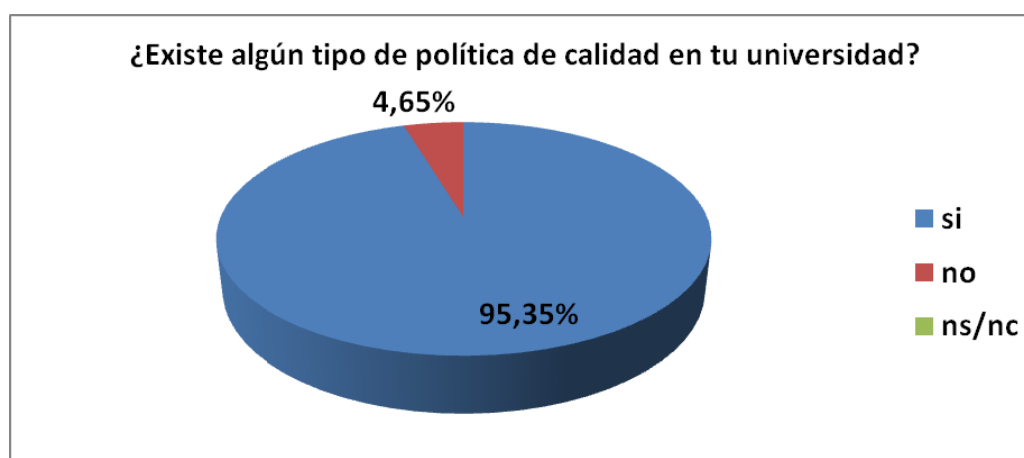


Lo mismo que en 2008, la mayoría de las encuestas fueron cumplimentadas por los responsables de los archivos universitarios en sus diferentes denominaciones: director, coordinador, etc. Si entonces fue un 84%, en esta ocasión fue un 93%.

## 2.2 DATOS SOBRE POLÍTICA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL.

### PREGUNTA Nº 1. ¿Existe algún tipo de política de calidad en tu universidad?

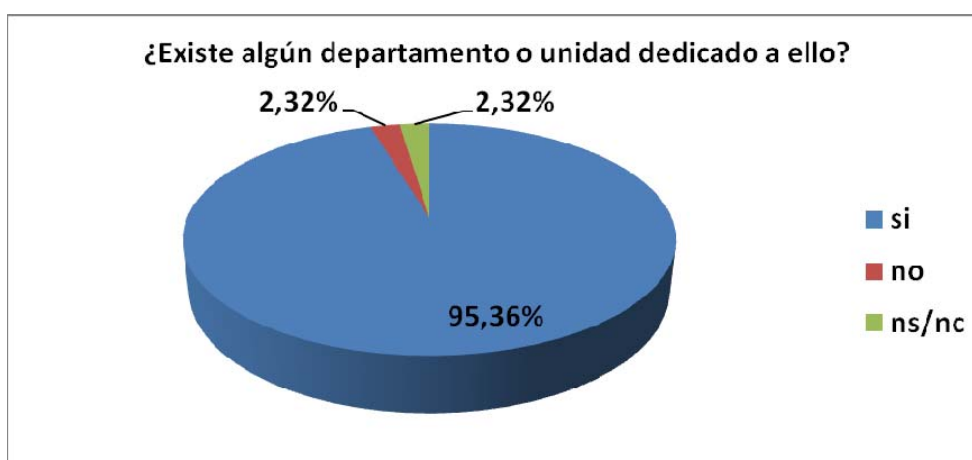
SI	NO	NS/NC	TOTAL
41	2	0	43



El primer dato, motivo de nuestro análisis es la existencia o no de una política de calidad en cada una de las universidades encuestadas. Se podría concluir, que la práctica totalidad de las mismas responde afirmativamente y sólo un 4,65 % contestan que NO. Este dato contrasta con el 100% del año 2008, si bien en aquella ocasión la muestra era sensiblemente inferior.

**PREGUNTA Nº 2. ¿Existe algún departamento o unidad dedicado a ello?**

SI	NO	NS/NC	TOTAL
41	1	1	43



Se observa, que el 100% de las universidades que responden afirmativamente a la existencia de una política de calidad en su universidad cuentan con una unidad responsable de la misma.

**EJEMPLOS CITADOS DE DEPARTAMENTOS O UNIDADES DE CALIDAD:**

- Área de Calidad
- Área de Planificación Estratégica. Unidad de Calidad
- Cátedra de Calidad Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente
- Comisión de Evaluación de la Calidad y Acreditación
- Comité de Calidad
- Departamento de Calidad, Formación e Innovación Docente
- Departamento de Planificación y Calidad
- Gabinet de Planificació y Avaluació
- Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional
- Gabinete de Planificación y Programación
- Oficina de Calidad
- Oficina de la Promoción y Evaluación de la Calidad

Oficina de Planificación y Calidad
Oficina para la Calidad
Secretariado de Calidad
Servei de Garantía de Qualitat. Oficina de Programació y Qualitat
Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
Servicio de Calidad y Planificación
Servicio de Innovación y Calidad Educativa
Servicio de Organización, Calidad y Gestión Documental
Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad
Servicio de Planificación y Calidad
Unidad de Calidad (4)
Unidad de Calidad y Prospectiva
Unidad de Calidad y Racionalización
Unidad de Evaluación de la Calidad
Unidad de Programas y Estudios
Unidad para la Calidad
Unidad Técnica de la Calidad
Unitat d'Estudis, Planificació y Avaluació
Unitat de Qualitat y Planificació
Vicerrectorado de Calidad e Innovación. Dirección de Evaluación Institucional
Vicerrectorado de Calidad Institucional e Innovación Educativa. UNICAL
Vicerrectorado de Planificació i Igualtat. Centre de Formació i Qualitat
Vicerrectorado de Prospectiva, Calidad y Comunicación. Unidad de Calidad y Evaluación
Vicerrectorado de Responsabilidad Social y Calidade
No citan nombre (2)

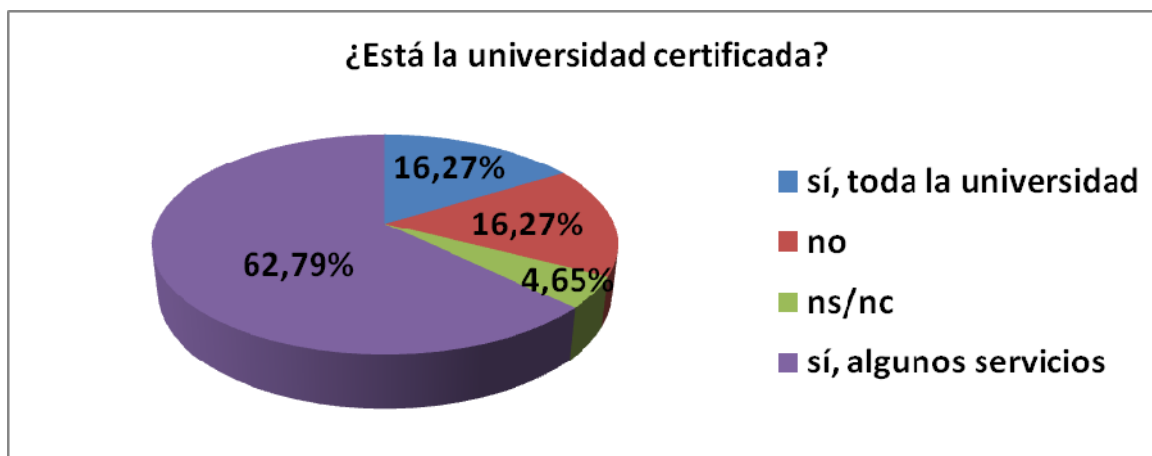
Se constata, que la denominación de los departamentos y unidades responsables de la política de calidad en las universidades es muy variada y en muchos casos informa de la dependencia orgánica de éstas.

Un dato a tener en cuenta, comparando la encuesta realizada en el año 2008, es el cambio de denominación. En 2008 primaba el nombre de *unidad*, mientras que en la encuesta de 2012 se aprecia que la denominación de *servicio* alcanza prácticamente al de unidad. Podría pensarse en la consolidación, el aumento de personal e importancia de las políticas de calidad en las universidades. Justificado, por otra parte, por el incremento de las tareas y peso de trabajo que implica la implantación de un sistema de calidad en la gestión y la obtención de las certificaciones del mismo.



**PREGUNTA Nº 3. ¿Está la universidad certificada?**

SI TODA LA UNIVERSIDAD	NO	NS/NC	SI ALGUNOS SERVICIOS	TOTAL
7	7	2	27	43



**EJEMPLOS CITADOS DE SERVICIOS UNIVERSITARIOS CERTIFICADOS:**

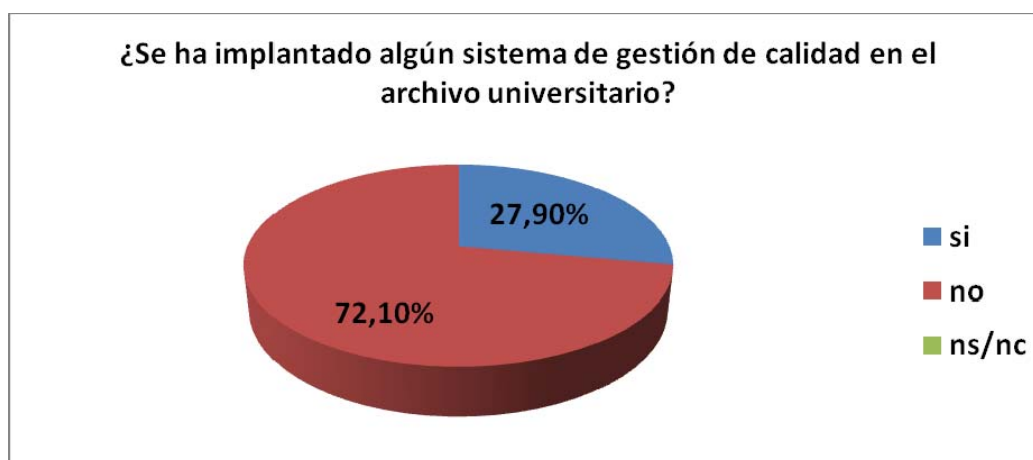
Biblioteca (la más citada)
Centros docentes y de investigación
Servicios
Unidades

En cuanto a la certificación de la universidad, se observa gráficamente que domina el porcentaje de universidades certificadas sobre las no certificadas. Si bien entre las certificadas, se constata que se cuadruplica el número de aquellas que tienen algunos servicios certificados respecto a los que responde que está certificada toda la universidad. Los resultados están en la misma línea que los obtenidos en 2008: 16% de universidades certificadas en su conjunto y un 58% de aquellas con algún servicio acreditado.

### 2.3 DATOS SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ARCHIVO UNIVERSITARIO.

**PREGUNTA Nº 4. ¿Se ha implantado algún sistema de gestión de calidad en el archivo universitario?**

SI	NO	NS/NC	TOTAL
12	31	0	43

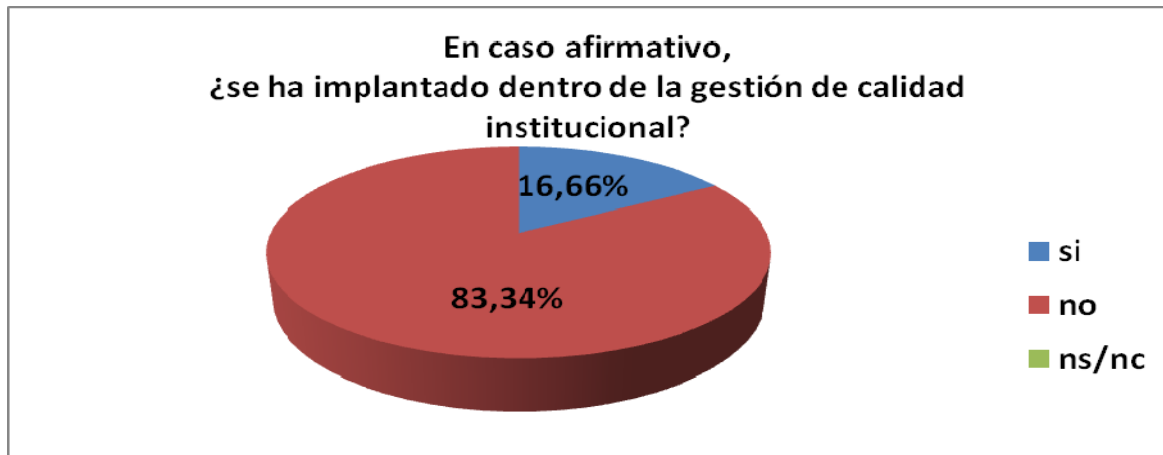


Respecto a la respuesta sobre la implantación de algún sistema de gestión de calidad en el archivo universitario, sólo han contestado afirmativamente 12 de 43, lo que supone un 27,90% del total.

Si tenemos en cuenta que 7 universidades están certificadas en su totalidad y algunos archivos lo han hecho por su vinculación con el Servicio de Bibliotecas, constituyen una excepción los archivos que se han certificado al margen de la gestión de calidad institucional.

**PREGUNTA Nº 5. En caso afirmativo, ¿se ha implantado dentro de la gestión de calidad institucional?**

SI	NO	NS/NC	TOTAL
10	2	0	12

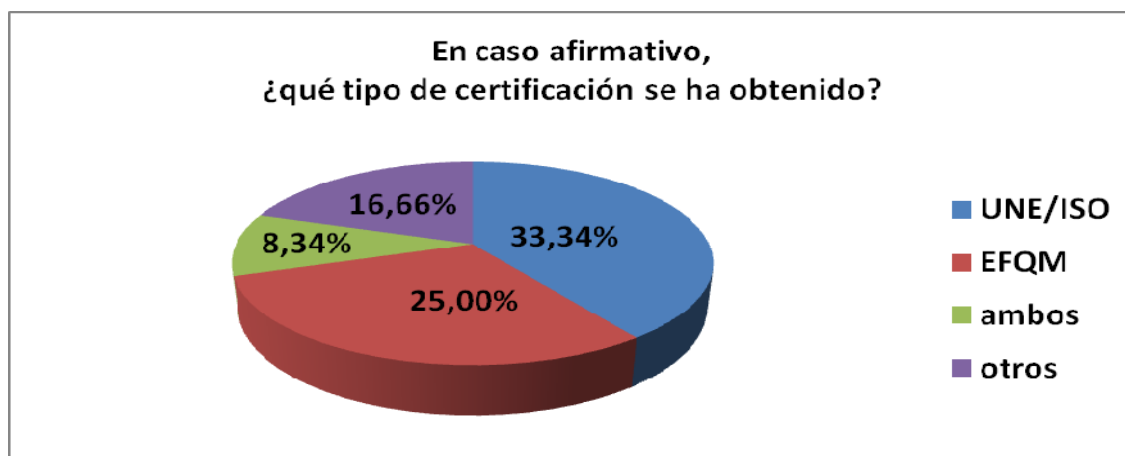


Como se refleja en este gráfico, el 83,34% de los archivos no han implantado ningún sistema de gestión de la calidad al margen de su universidad, frente a un 16,66% que sí lo ha hecho.

Aunque es escaso el número de archivos que obtienen un certificado al margen de la institución, y, en cierto modo puede considerarse un dato positivo en términos absolutos, también muestra, en términos relativos, cierta desvinculación del archivo universitario de la política de gestión institucional.

**PREGUNTA Nº 6. ¿Qué tipo de certificación se ha obtenido?**

EFQM	UNE-ISO	AMBOS	OTROS
3	4	1	2



**EJEMPLOS DE OTROS CERTIFICADOS CITADOS:**

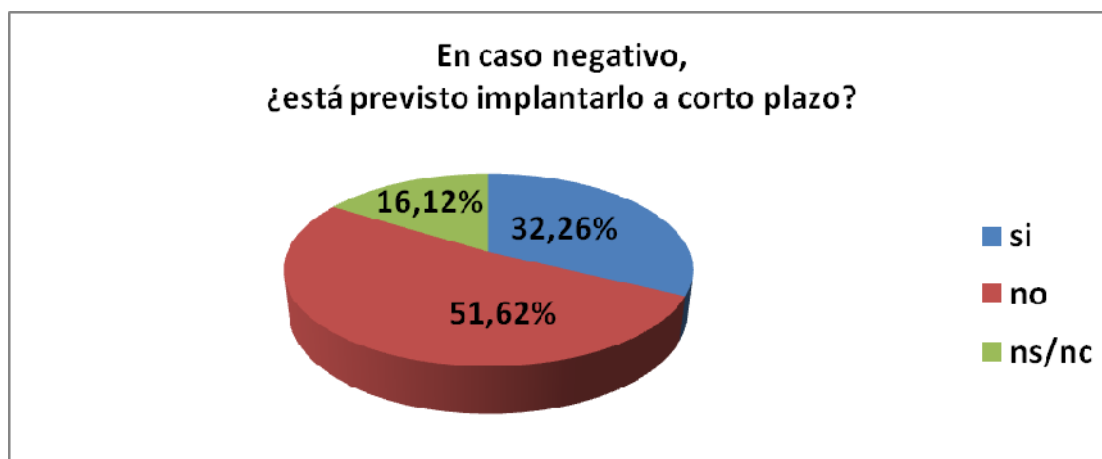
**ANECA**

Los datos referidos al tipo de certificación que se ha obtenido, demuestran que el tipo de certificación UNE/ISO (33,34%) junto con EFQM (25%) o ambos (8,34%) son los más utilizados, frente al 16,66 % de otros. No obstante, estamos valorando en cómputos totales apenas 12 archivos, es decir, una muestra escasísima.

En lo que respecta a la comparativa con los datos de 2008, se observa que los datos no difieren en gran medida en lo relativo al predominio de la certificación EFQM e ISO pero difieren completamente con los de 2012 en cuanto a los certificados EVAM y ANECA, con cierta relevancia entonces, y, ahora prácticamente desaparecidos en la respuesta.

**PREGUNTA Nº 7. En el caso de que no se haya implantado ningún sistema de calidad, ¿está previsto a corto plazo implantarlo en el archivo?**

SI	NO	NS/NC	TOTAL
10	16	5	31

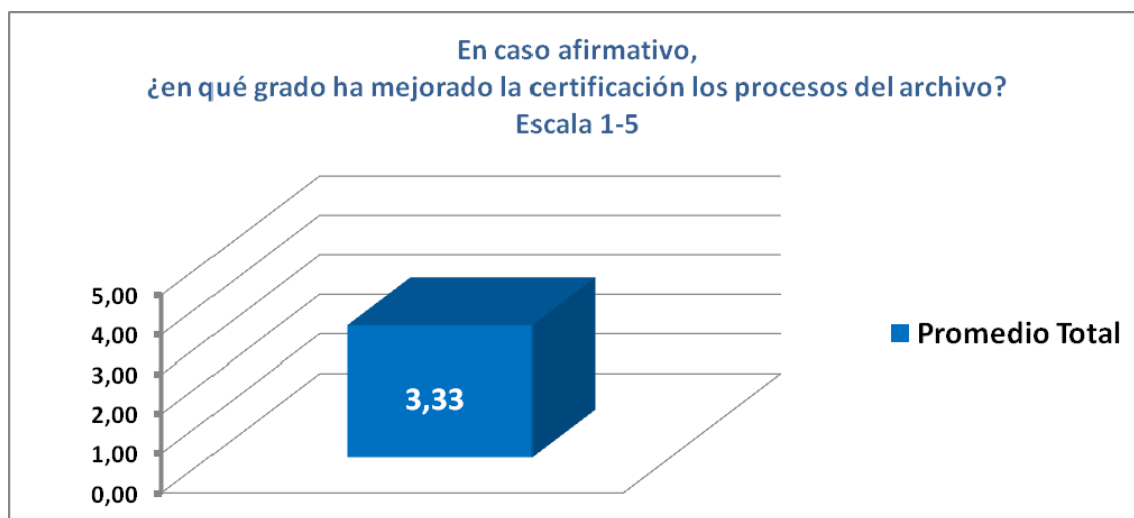


Respecto a la previsión de implantar o no un sistema de calidad a corto plazo, es lógico que el porcentaje mayor de respuestas sea NO (51,62%), si tenemos en cuenta el momento de crisis económica general que sufren las universidades españolas y las perspectivas de austeridad y recortes en los presupuestos para su financiación.

**PREGUNTA Nº 8.** Indica en una escala del 1 al 5 en qué grado ha mejorado la certificación de calidad los procesos del archivo, siendo 1 no ha mejorado nada y 5 ha mejorado mucho.

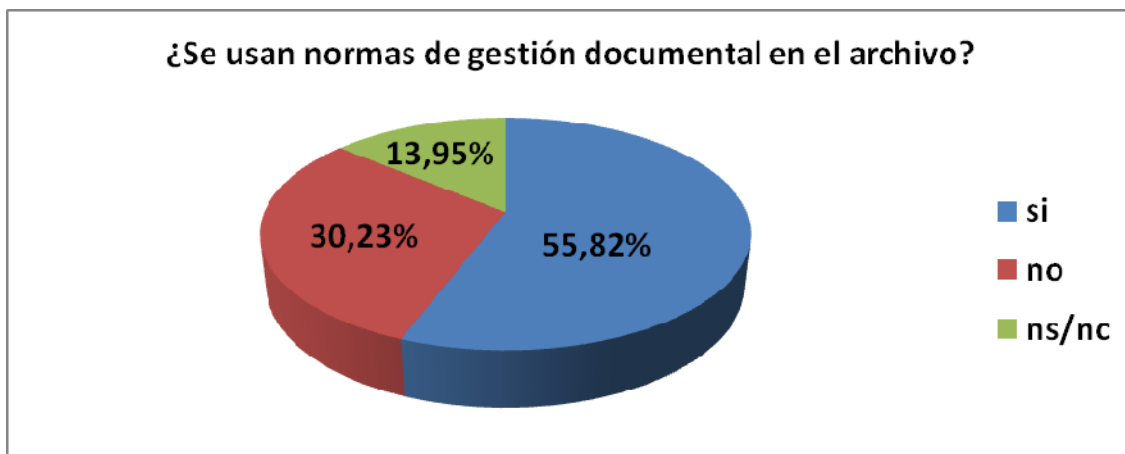
NS/NC	1	2	3	4	5	PROMEDIO
1	1	0	3	5	2	3,33

Los datos que se han obtenido en esta pregunta dan testimonio de la subjetividad a la hora de valorar la mejora, o no, de tener implantado un sistema de calidad. No obstante, la mayoría lo valora positivamente ya que el promedio se sitúa en un equilibrado 3,33. Ahora bien, cae la valoración casi un punto, que es mucho en esta escala, si la comparamos con el 4 obtenido en el año 2008.



**PREGUNTA Nº 9.** ¿Qué normas ISO/UNE u otras de gestión documental son de aplicación en el archivo?

<b>ARCHIVOS QUE USAN NORMAS</b>	24
<b>ARCHIVOS QUE NO USAN NORMAS</b>	13
<b>NS/NC</b>	6
<b>TOTAL</b>	43

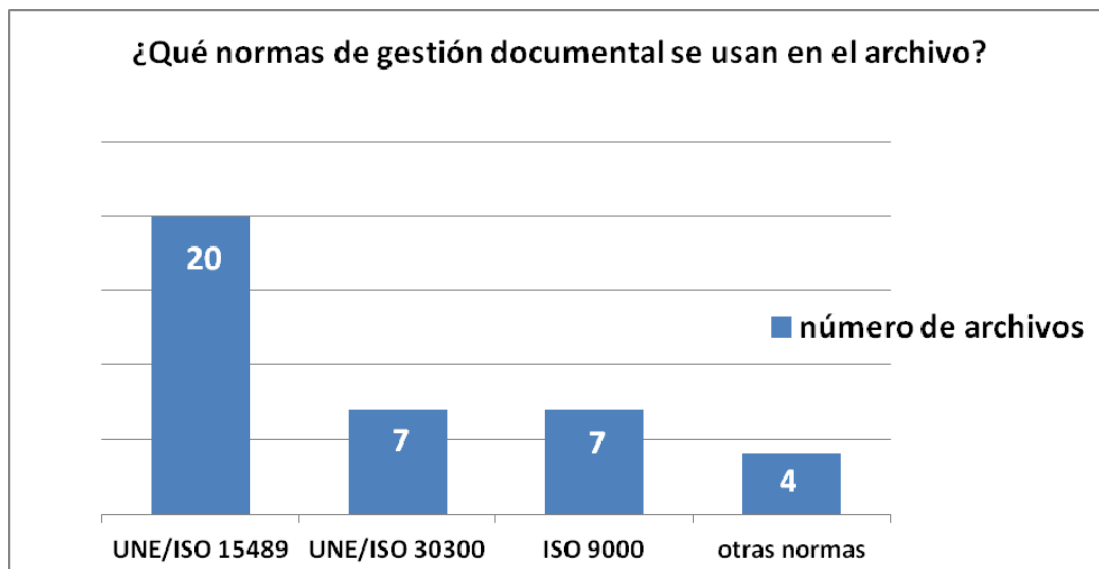


Se observa que sólo 24 archivos contestan que usan normas, frente a 13 que no usan y 6 que no saben/no contestan. Es un dato preocupante, ya que es muy alto el porcentaje de la suma de los que no usan o no saben/no contestan, tal como se aprecia en el gráfico de la parte inferior.

También hay que contemplar la posibilidad de que haya archivos que sí que estén aplicando normas si bien de un modo indirecto, por ejemplo, mediante el uso de aplicaciones informáticas de gestión de archivos que suelen ser conformes a la normativa general.

NORMAS	ARCHIVOS
UNE/ISO 15489	10
UNE/ISO 15489+ UNE/ISO 30300	5
UNE/ISO 15489+otras	2
UNE/ISO 15489+ UNE/ISO 30300+ISO 9000	2
UNE/ISO 15489+ UNE/ISO 9000+otras	1
UNE/ISO 30300	1
ISO 9000	2
Otras normas	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

RESUMEN	
NORMAS	ARCHIVOS
UNE/ISO 15489	20
UNE/ISO 30300	7
ISO 9000	4
Otras normas	4



Podemos afirmar que, es la norma UNE/ISO 15489 la más utilizada, con 20 archivos que responden que la aplican. Aquellos archivos que citan otras normas, en general aplican también la norma UNE/ISO 15489.

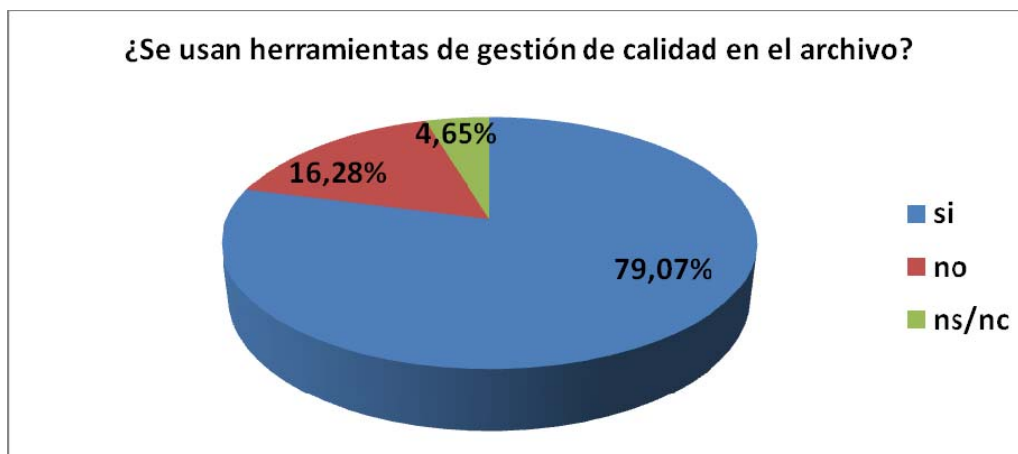
**EJEMPLOS DE OTRAS NORMAS CITADAS:**

NORMAS	ARCHIVOS
UNE/ISO 32081	1
ISO 19005	1
ISAD (G)	1
ISAAR	1
NODAC	1

**PREGUNTA Nº 10.** Indica de estas herramientas de calidad cuáles existen en el archivo universitario: plan estratégico, carta de servicios, mapa de procedimientos, manual de procedimientos, otros.

<b>ARCHIVOS QUE USAN HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	34
<b>ARCHIVOS QUE NO USAN HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	7
<b>NS/NC</b>	2
<b>TOTAL</b>	43

Respecto a las herramientas de calidad que se usan en los archivos universitarios, hay un porcentaje de un 79,07 % que contestan afirmativamente, lo que significa que es mayoritario el uso de estas herramientas de mejora.

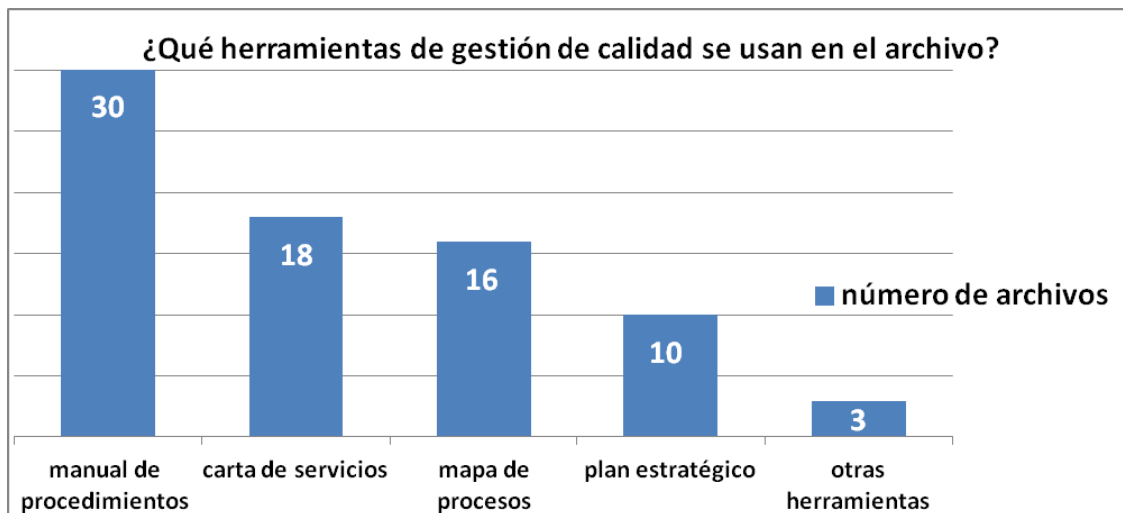


HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	ARCHIVOS
Carta de servicios+mapa de procesos+manual de procedimientos	7
Manual de procedimientos	8
Todas las herramientas	6
Mapa de procesos+manual de procedimientos	4
Plan estratégico	2
Carta de servicios	2
Mapa de procesos	1
Manual de procedimientos+otras	1
Mapa de procesos+ manual de procedimientos+otras	1
Carta de servicios+manual de procedimientos	1
Plan estratégico+carta de servicios+mapa de procesos	1
Plan estratégico+mapa de procesos+manual de procedimientos	1
Todas las herramientas+otras	1

Además, son muchos archivos los que están aplicando varias herramientas, lo que confirma que existe una preocupación por mejorar el servicio.

RESUMEN	
HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	ARCHIVOS
Manual de procedimientos	30
Carta de servicios	18
Mapa de procesos	16
Plan estratégico	10
Otras herramientas	3





Como se aprecia en el gráfico, de todas las herramientas, el manual de procedimientos junto con la carta de servicios y el mapa de procesos son los más utilizados. Son herramientas que requieren menos esfuerzo y de las que se obtienen muy buenos resultados.

Se aprecia, sin embargo, la falta de una perspectiva global, un marco de implantación del sistema de gestión de calidad; este extremo queda patente en el escaso número de archivos que responden tener un plan estratégico de gestión. Se va de lo particular a lo general cuando lo óptimo sería ir de lo general a lo particular.

### 3. CONCLUSIONES.

A modo de resumen se han agrupado en una sola tabla comparativa las conclusiones finales tanto de la encuesta del 2008 como la del 2012, para permitirnos una comparación rápida entre las diferentes conclusiones y que cada cual saque las suyas propias.

<b>TABLA COMPARATIVA DE LAS CONCLUSIONES</b>	
<b>ENCUESTA 2008</b>	<b>ENCUESTA 2012</b>
Escasa participación en la encuesta	Alta participación en la encuesta
Escaso compromiso con la excelencia	Aumento del compromiso con la excelencia
Relevancia de la implantación de sistemas de calidad en las universidades	
Predominio de la categoría “unidad” en las oficinas encargadas de la gestión de calidad institucional: escasa especialización.	Aumento de la categoría “servicio” en las oficinas encargadas de la gestión de calidad institucional: alta especialización.
Escasa relevancia de la implantación de sistemas de calidad en los archivos universitarios	
Vinculación de los archivos y de la política de gestión de calidad institucional	Cierta desvinculación de los archivos y de la política de gestión de calidad institucional
Predominio de la certificación de acuerdo con el modelo EFQM e ISO 9000	
Valoración alta de la mejora de los procesos gracias a la certificación	Disminución de la alta valoración de la mejora de los procesos gracias a la certificación
	Predominio del uso de la normas UNE ISO en los archivos universitarios, en especial la norma UNE/ISO 15489
	Uso generalizado de herramientas de gestión de calidad, en concreto, el manual de procedimientos, la carta de servicios y el mapa de procesos.

**ANEXO I****MODELO DE CUESTIONARIO UTILIZADO PARA LA REDACCIÓN DE LA ENCUESTA****CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS ARCHIVOS UNIVERSITARIOS ESPAÑOLES (2012)****A. DATOS GENERALES**

Nombre de la universidad:

Nombre del archivo:

Nombre y apellidos del encuestado:

Cargo del encuestado:

Fecha de la encuesta:

**B. DATOS SOBRE POLÍTICA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL****1. ¿Existe algún tipo de política de calidad en tu universidad?**

- a) Sí
- b) No
- c) NS/NC

**2. ¿Existe algún departamento o unidad dedicado a ello?**

- a) Sí
- b) No
- c) NS/NC

**3. ¿Está la universidad certificada?**

- a) Sí, toda la universidad
- b) Sí, algunos servicios. Especificar:
- c) No, ni la universidad ni ningún servicio
- d) NS/NC

**C. DATOS SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ARCHIVO UNIVERSITARIO****4. ¿Se ha implantado algún sistema de gestión de calidad en el archivo universitario?**

- a) Sí
- b) No
- c) NS/NC

**5. En caso afirmativo, ¿se ha implantado dentro de la gestión de calidad institucional?**

- a) Sí
- b) No
- c) NS/NC

**6. ¿Qué tipo de certificación se ha obtenido?**

- a) UNE-ISO
- b) EFQM
- c) Ambos
- d) Otros certificados. Especificar:
- e) Ninguna
- f) NS/NC

**7. En el caso de que no se haya implantado ningún sistema de calidad ¿está previsto a corto plazo implantarlo en el archivo universitario?**

- a) Sí
- b) No
- c) NS/NC

**8. Indica en una escala del 1 al 5 en qué grado ha mejorado la certificación de calidad los procesos del archivo, siendo 1 *no ha mejorado nada* y 5 *ha mejorado mucho*.****9. ¿Qué normas ISO/UNE u otras de gestión documental son de aplicación en el archivo universitario?**

- a) UNE/ISO 15489-1 y 15489-2
- b) UNE/ISO 30300
- c) UNE/ISO 9000
- d) Otras normas. Especificar:
- e) Ninguna
- f) NS/NC

**10. Indica de estas herramientas de calidad cuáles existen en el archivo universitario:**

- a) Plan estratégico
- b) Carta de Servicios
- c) Mapa de procesos
- d) Manual de procedimientos
- e) Otros. Especificar:
- f) Ninguna
- g) NS/NC