



Revista Andaluza de Archivos

El proceso de evaluación del Archivo General de la Universidad de Jaén: Nuevas herramientas de gestión y calidad

María Dolores Sánchez Cobos
Archivo General de la Universidad de Jaén
mdcobos@ujaen.es

Resumen.

En 2010 el Archivo General de la universidad de Jaén ha recibido de la UCUA, una MENCIÓN DE RECONOCIMIENTO a su labor en las acciones de mejora llevadas a cabo, como consecuencia de su proceso de valoración. Este artículo describe el camino recorrido hasta llegar a este punto y la forma en que la implantación de un sistema de gestión de calidad ha transformado e impulsado el Archivo General de la UJA.

Abstract

In 2010 the General Archive of the University of Jaén received from the UCUA, a recognition mention because of its role in the improvement actions undertaken as a result of its assessment process. This article describes the way which has been followed until reaching this point and how the implementation of a quality management system has transformed and promoted the General Archive of the UJA.

Palabras claves: Archivos Universitarios. Gestión de calidad. Archivo General de la Universidad de Jaén

Keywords: University archives. Quality management. General Archive of the University of Jaén

La globalización no debería llevarnos a una uniformación que limitara nuestra identidad, ni la integración habría de suponer imposición de unas partes sobre las otras.

Antonia Heredia Herrera

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.

En este artículo intentamos exponer una muestra del cual es el papel del Archivo y de su situación actual dentro de una Institución que está encaminada a conseguir cotas de excelencia.

Si la Universidad, como servicio público tiene la obligación de rendir cuentas de sus actuaciones a la sociedad, la cual exige cada vez más transparencia y más responsabilidad, la calidad del sistema de gestión integral de la documentación es fundamental para alcanzar estos objetivos¹.

Para ello tomaremos como punto de partida el proceso de evaluación llevado a cabo por El Archivo General de la Universidad de Jaén - en adelante AGUJA-

Para realizar dicha evaluación interna, se ha seguido el modelo de excelencia EFQM² 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 Andaluzas³, guía que ha servido de orientación, desde una perspectiva eminentemente práctica, al Comité encargado de ejecutar la evaluación del Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén, trasladándole 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.

¹ SÁNCHEZ COBOS, María Dolores, “El Archivo General de la Universidad de Jaén”, ANABAD, LVIII, nº 1 (enero-marzo, 2008), p.149-159.

² European Foundation for Quality Management: Fundación Europea para la Gestión de la Calidad

³ UCUA, *Guía de Autoevaluación de los Servicios Universitarios: Plan Andaluz de Calidad de las universidades (PACU)2001-2006*, Córdoba, UCUA, 2005

En resumen, como se cita en la Guía, el objeto fundamental de esta evaluación era el de contribuir al perfeccionamiento, modificando los modos de funcionamiento y fomentando la autorreflexión, la autocrítica y la toma de decisiones con base racional. La evaluación debe servir principalmente para señalar áreas de debilidad, reconocer errores y realizar los cambios oportunos dentro de la gestión.

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 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 Andaluzas⁴.

El Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén se encuadra dentro del Área de Apoyo a la Comunidad Universitaria junto con el Servicio de Planificación 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.

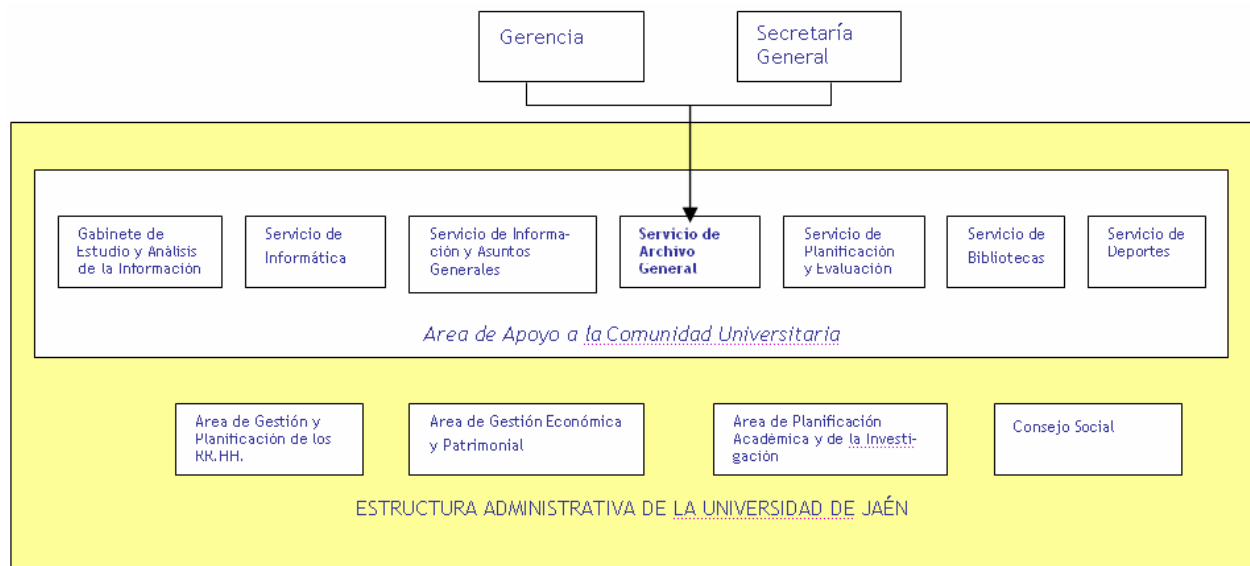
Los Estatutos de la Universidad de Jaén, en su Capítulo II, contemplan los Servicios de Apoyo a la Docencia y a la Investigación⁵, entre los cuales aparece el Archivo General. Asimismo, establecen su dependencia orgánica del Secretario General, indicando que éste es el encargado de proponer al Consejo 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:

⁴ *Ibidem*

⁵ *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).



2. EL PROCESO DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación realizado por el AGUJA basado en el modelo EFQM⁶, ha seguido el protocolo de evaluación, proporcionado por la unidad Técnica de Evaluación. Éste se ha llevado a cabo a través de varias fases:

- Fase previa.
- Fase de evaluación.
- Fase Fase final.

Estas a su vez engloban una serie de actuaciones que de forma esquemática exponemos a continuación:

FASE PREVIA	FASES DE EVALUACIÓN	FASE FINAL
Planificación del proceso de evaluación del AGUJA	Autoevaluación. Evaluación externa	Informe Final
Compromiso con la evaluación.	Recogida de información.	Elaboración del Informe final.

⁶ El Modelo EFQM de excelencia se basa en la siguiente premisa: “Los resultados excelentes en el rendimiento general de una Organización, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas de la organización, las alianzas, recursos y lo procesos.”

“ El modelo EFQM de excelencia señala” que una organización verdadera, excelente se esfuerza en satisfacer a todos sus grupos de interés y su éxito se medirá en función de los resultados que alcanza, la manera de alcanzarlos y lo que sea capaz de alcanzar.”(Fernández Lombardo, 2006).

Constitución del CASAGUJA	Utilización de la Guía y de las tablas de evaluación.	Exposición pública del Informe final.
Jornada de Formación.	Sesiones de trabajo del ASAGUJA.	Plan de Mejora.
Entrega de material de trabajo.	Análisis y valoración.	Procesos de seguimiento del Plan de mejora.
Planificación del proceso de evaluación.	Elaboración del Informe de autoevaluación.	
Presentación pública.	Publicidad y participación (alegaciones).	
	Formación del Comité Externo por la UCUA.	
	Análisis del informe de Autoevaluación.	
	Visita del CEE ⁷ .	
	Publicidad y participación.	
	Informe de la Evaluación Externa.	
CAS-VCAL	CAS-CEE	CAS-VCAL

Fase Previa: Planificación del proceso:

Siguiendo las indicaciones del Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica⁸ el Grupo de Calidad del Servicio de Archivo General 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 estudiantes⁹

No resultó difícil encontrar miembros del PDI dispuestos a colaborar, igual ocurrió con los dos miembros del PAS y con el representante de los estudiantes.

El objetivo del Grupo de Calidad fue que el Comité tuviese una representación lo más amplia posible para que en ella tuviesen cabida todos los sectores existentes en la institución. Dicha propuesta fue comunicada al Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica y una vez recibido el visto bueno del Vicerrectorado, los integrantes del Comité fueron los siguientes:

⁷ Comité de Evaluación Externa

⁸ En la actualidad este Vicerrectorado ha pasado a denominarse: de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad.

⁹ El Comité de calidad estuvo representado por

Presidenta: Secretaria General de la UJA.

Miembros en representación del Servicio:

- Jefe de Sección de Documentación Administrativa.
- Técnico Especialista de Archivos Bibliotecas y Museos.
- Jefe de Negociado del Archivo General.
- Jefe del Servicio

Representantes de otros sectores vinculados con el Servicio:

- Catedrático (Área de Química Física).
- Profesor (Área de Filología Latina).
- Jefe de Sección de Gestión Económica.
- Coordinador de la Facultad de Sociales y Jurídicas.
- Alumno de Derecho

Esta propuesta fue comunicada al Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica

Constituido el Comité, se llevó a cabo una Jornada de Formación de Comités Internos impartida por el Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica y el Servicio de Planificación y Evaluación. También participaron, para exponer sus experiencias, los servicios que hasta el momento se habían autoevaluado.¹⁰

Esta actividad 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.

Fase de evaluación:

a) Autoevaluación.

Después de la jornada de formación, se convocó en una primera reunión a los miembros del Comité¹¹, en la que se acordó el método de trabajo, periodicidad de las reuniones y publicidad de la autoevaluación.

Las primeras actuaciones a realizar fueron las siguientes:

Recogida de toda la información posible relacionada con el AGUJA, para poder llevar a cabo el análisis y valoración de los distintos criterios y subcriterios contemplados por el modelo EFQM¹².

¹⁰ Servicios de Atención y Ayuda al Estudiante, Gestión Académica y Contratación y Patrimonio.

¹² Todo este proceso se llevó a cabo a lo largo de 21 sesiones.

Con este modelo se evalúan de forma global todos los componentes que puedan intervenir en su actividad.

Éstos se estructuran en dos partes:

Componentes llamados agentes que son los responsables de la calidad¹³ y están representados por los siguientes criterios:

- Liderazgo
- Política y estrategia
- Personas
- Alianzas y recursos
- Procesos

Componentes que muestran los resultados obtenidos y que están representados por los criterios:

- Resultados en los clientes
- Resultados en las personas
- Resultados en la sociedad
- Resultados clave.

Siguiendo las indicaciones de las Guías promovidas por el Consejo de Universidades¹⁴ se incluyó también un apartado previo para analizar la evolución y el contexto actual del AGUJA.

Siguiendo la enumeración del modelo, se denominó *criterio 0*. En este criterio se describe y analiza de forma resumida toda la trayectoria del AGUJA desde su creación hasta el momento actual.

- A continuación se llevó a cabo la valoración de la calidad del Servicio.
- Se realizaron encuestas al personal y a los clientes.
- Se detectaron las debilidades y fortalezas del Servicio.
- Se formalizó un plan con sugerencias de mejora.
- Se confeccionaron las distintas tablas propuestas por dicho modelo.

Las reuniones¹⁵ se realizaron semanalmente y 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.

Del proceso de trabajo del Comité podemos destacar:

¹³ UCUA, op cit., p. 35

¹⁴ *Ibidem*, p. 35

¹⁵ Las actas de cada una de las reuniones del CASAGUJA, se pueden consultar en <http://www.ujaen.es/serv/archivo/>

- La participación e implicación de todos los miembros del Servicio, lo que supuso un mayor conocimiento de las tareas que se realizan en el mismo, conocimiento que se hizo 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 fueron bastante positivas sobre todo a la hora de aclarar problemas terminológicos recogidos en la Guía de Autoevaluación.

Una vez elaborado el informe de autoevaluación se envió al Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de la calidad. Se elaboró un folleto para publicitar el autoinforme entre la Comunidad Universitaria y con el objetivo de que se hicieran las alegaciones que se considerasen oportunas.

El Autoinforme se remitió al UCUA para que fuese analizado por el Comité Externo, formado por expertos en Calidad.

Posteriormente se llevó a cabo la visita de dicho Comité Externo.

b) Evaluación externa

La composición del CEE ha sido la siguiente:

- Presidenta: María Pinto Molina (Universidad de Granada)
- Profesional del servicio universitario: Severiano Hernández Vicente (Universidad de Salamanca¹⁶)
- Experto en evaluación: Francisco Javier García Marco (Universidad de Zaragoza)

Los miembros de este CEE¹⁷ tienen probada experiencia en el campo de evaluación de unidades de información y en la aplicación de los sistemas de calidad. Vienen desempeñando cargos de responsabilidad en el ámbito universitario y han formado parte de comités de calidad de otras universidades y organismos, a lo largo de su carrera profesional. De ahí que el CASAGUJA considerase que la designación de sus miembros se había ajustado a su perfil para evaluar el Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén.

El CASAGUJA, elaboró un programa de la visita y asistencia a las Audiencias y demás incidencias.

El Comité de Evaluación Externa (CEE) comenzó su actividad con una reunión de carácter interno con el fin de planificar su actividad durante la visita.

Las actividades que se llevaron a cabo fueron las siguientes:

- Reunión con el CASAGUJA.
- Visita a las instalaciones del Archivo General de la Universidad.
- Entrevista con el Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de Calidad.
- Entrevista con Los Jefes de Servicio.

¹⁶ En la actualidad es el Subdirector General de los Archivos Estatales.

¹⁷ Los tres miembros del Comité han sido evaluadores de programas del UCUA. María Pinto Molina y Severiano Hernández Vicente coincidieron en la Evaluación del Archivo general de la Universidad Complutense de Madrid y Comité de Evaluación para la obtención de la certificación de calidad de los servicios bibliotecarios, comité en el cual participó también el profesor Francisco Javier García Marco.

- Entrevista con Los usuarios del Servicio de Archivo General.
- Audiencia pública.

Todo ello con el objetivo de conocer la opinión que cada uno de estos sectores tenían sobre el Servicio Evaluado.

- Elaboración de un informe preliminar que fue comunicado de forma oral al CASAGUJA.

Fase final

Durante esta etapa El Comité de Evaluación Externa emitió por escrito el Informe de Evaluación Externa.¹⁸ Dicho Informe fue un resorte fundamental para la elaboración del Informe final y la puesta en marcha del Plan de Mejora por parte de CASAGUJA.

¹⁸ De dicho informe se han extraído algunas consideraciones:

Algunas de sus opiniones fueron: “Los asistentes a las diferentes audiencias que el Comité de Autoevaluación había convocado fueron representativos del colectivo al cual pertenecen.

Resulta digna de mencionarse la magnífica acogida y recibimiento a los miembros del Comité de Evaluación Externa por parte del Secretario General de la Universidad, del Vicesecretario General y de la totalidad de los miembros del Comité de Evaluación Interna, Tampoco deseamos silenciar el hecho de la asistencia a este acto de técnicos que iniciaron el proceso y que en la actualidad se encuentran vinculados a otras instituciones locales en funciones de responsabilidad directiva, buena prueba del nivel de seriedad e implicación que el proceso ha merecido, así como del liderazgo del personal implicado en este proceso de evaluación del Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén.

El Vicerrector de Planificación Estratégica y Calidad excusó su asistencia a la reunión concertada a tal efecto por coincidencia de la misma con otras obligaciones institucionales, delegando en los dos técnicos de Calidad que se entrevistaron con los miembros del CEE. De mayor importancia resulta para los miembros de este Comité la ausencia del Gerente de la Universidad y su no participación en el proceso de evaluación externa, por cuanto consideran que este servicio resulta básico para el funcionamiento de la institución en tanto en cuanto el mismo constituye un instrumento básico de garantía de los derechos y obligaciones de la Universidad de Jaén y de los miembros de su comunidad universitaria, así como también por el hecho de que el Gerente es el responsable del adecuado funcionamiento de los servicios universitarios y responsable funcional de los mismos.

Destacar la seriedad del proceso y la participación proactiva y el interés demostrado por la práctica totalidad del personal que ha participado en las diferentes reuniones celebradas con los miembros del CEE.

En este clima reseñado claramente positivo, no puede dejar de mencionarse la sorpresa que constituyó el posicionamiento de alguno de los jefes de servicio de la institución, que no terminan de visualizar el papel y las funciones propias del Servicio.

En relación a la publicidad para favorecer la participación de la comunidad universitaria, el CEE opina que el CASAGUJA ha utilizado todos los medios razonables que tiene a su alcance: carteles, correo electrónico, tablón de anuncios y página web.

La infraestructura solicitada por este Comité ha sido facilitada por la Unidad de Calidad con un trato y dedicación excelente, pudiendo disponer de los equipos informáticos solicitados por el CEE y una sala que reunía las características adecuadas para llevar a cabo las diferentes audiencias y las sesiones de trabajo.”

En general, las entrevistas se han desarrollado en un clima de total normalidad, y el número de asistentes ha sido el adecuado y representativo de los distintos estamentos. Cabe mencionar que el momento en que se ha llevado a término la evaluación externa no es el más propicio para contar con audiencias masivas ya que ha coincidido con el inicio del curso académico y con un reciente cambio del equipo de gobierno y del responsable de la Gerencia. En este sentido la continuidad en el desempeño de sus funciones por parte del Vicesecretario General ha permitido solventar en gran medida esta circunstancia, así como también el elevado nivel de implicación, el perfil y conocimientos del titular de la Secretaría General, órgano del que depende el Servicio.”

El proceso de seguimiento del Plan de Mejora fue el siguiente: Una vez evaluado el Servicio, el Plan de mejora se envió a la Unidad de Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA).

Dicho Plan de Mejora fue admitido en el Plan de Apoyo a los Planes de Mejora. Éste tenía como objeto el fomentar en los servicios evaluados el desarrollo de las acciones de mejora, consecuencia del proceso de evaluación.

Los plazos para el desarrollo de las acciones contempladas en el Plan de Mejora fueron los siguientes, contados a partir de la fecha de admisión del Plan de Apoyo:

Acciones a corto plazo: 6 meses.

Acciones a medio plazo: 12 meses.

Acciones a largo plazo: 24 meses.

En un plazo de doce meses a partir de la fecha de admisión¹⁹ al Plan del Servicio, el responsable de éste debía emitir una memoria de seguimiento del desarrollo de las acciones a corto y medio plazo acompañados de los correspondientes justificantes de acuerdo con los indicadores definidos en el Plan de Mejora.

A los 24 meses a partir de la fecha de admisión al Plan del Servicio, el responsable del mismo tenía que emitir una nueva memoria de seguimiento del desarrollo de todo el Plan de Mejora y justificar las acciones realizadas.

Una vez evaluado su cumplimiento y habiendo sido éste favorable, el UCUA ha otorgado recientemente al Servicio de Archivo General una MENCIÓN DE RECONOCIMIENTO.

¹⁹ 16 de enero de 2008

arch-e

Revista Andaluza de Archivos

Nº 3, junio 2010

Consejo Asesor

Amparo Alonso García
Archivo Histórico Provincial de Sevilla
María José de Trías Vargas
Archivo Central Consejería de Educación
Antonia Heredia Herrera
Joaquín Rodríguez Mateos
Archivo General de Andalucía
Maribel Valiente Fabero
Unidad de Coordinación @rchivA
Ana Verdú Peral
Archivo Municipal de Córdoba

Redacción

Ana Melero Casado
Mateo Páez García
Javier Lobato Domínguez

Dirección Postal
Arch-e: Revista Andaluza de Archivos
Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas
Consejería de Cultura
C\ Conde de Ibarra, 18
41004 Sevilla
arch-e.dglpbd.ccul@juntadeandalucia.es

Derechos de autor

El contenido de la revista se encuentra protegido por la ley de propiedad intelectual. Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con la autorización de los titulares de su propiedad intelectual.

ISSN 1989-5577
Edición JUNTA DE ANDALUCÍA. Consejería de Cultura
2009 © de la Edición JUNTA DE ANDALUCÍA.
Consejería de Cultura