



## XI. Servicios de la Universidad

### Servicios Generales

#### Unidad de Documentación, Archivo y Registro

La Unidad de Documentación, Archivo y Registro tiene como misión desarrollar programas de gestión, conservación y difusión del patrimonio documental de la Universidad Miguel Hernández de cualquier naturaleza y soporte, así como establecer un sistema de control y garantía interna-externa de los documentos que se dirigen a la Universidad y de los documentos oficiales que ésta envía a otros organismos, instituciones y particulares.

#### Datos y Actividades de Registro General

Total Registros Entrada	Total Registros Salida	Publicaciones en Tablones de Anuncios
10.527	16.243	531

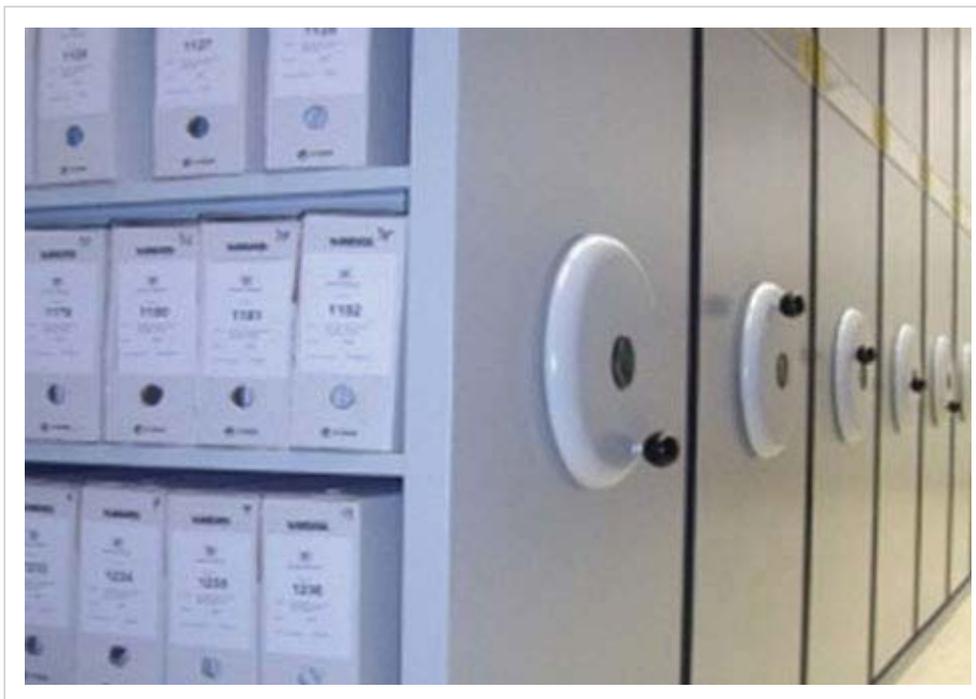
De entre todas las unidades administrativas que han solicitado nuestros servicios, las que han generado mayor número de registros han sido:

Unidades administrativas	Entradas	Unidades administrativas	Salidas
Unidad Acceso, Becas y Títulos	2.296	Observatorio Ocupacional	6.735
Servicio de Recursos Humanos	1.871	Unidad Acceso, Becas y Títulos	4.977
Oficina Relaciones Internacionales	1.224	Servicio de Contratación	1.166

Continuando con la implantación de la aplicación de Registro Departamental de Mastín, durante este curso se ha habilitado esta funcionalidad en el Departamento de Salud Pública, Historia de la Ciencia y Ginecología.

Como en ediciones anteriores, la Unidad ha colaborado en el desarrollo de la realización del VII Premio de Pintura UMH, recibiendo y custodiando las obras presentadas a este certamen. En esta edición fueron 114 las obras inscritas en el Registro General.

Para mejorar la accesibilidad del Registro General a los usuarios se ha editado y difundido un separador de libros con información de la localización, datos de contacto, horarios y días de apertura del Registro General.



### Datos y Actividades de Archivo

La implantación del Sistema de Gestión Integral de Documentos de la Universidad en los Servicios y Unidades Administrativas ha sido añadida a la relación de objetivos y estándares anuales de calidad. A lo largo de este curso académico el Archivo General ha iniciado el procedimiento de implantación en 9 archivos de oficina atendiendo las peticiones de los propios servicios administrativos.

Durante este curso se han realizado 37 transferencias de documentación al Archivo General con un total de 412 cajas.

Respecto a los servicios de préstamo, consulta y reprografía de la documentación transferida al Archivo General, se han atendido 172 solicitudes distribuidas de la siguiente manera:

Tipo de solicitud	Nº de solicitudes	Nº de unidades documentales	Servicios peticionarios
Préstamos	92	44 cajas y 484 expedientes	Contratación Control Interno Información contable, gestión financiera y presupuestos Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación Recursos Humanos Vicerrectorado de Recursos Materiales y Equipamiento Gestión académica
Consultas	18	137 cajas	Gestión académica Contratación Vicerrectorado de Recursos Materiales y Equipamiento Unidad de Acceso, Becas y Títulos
Reprografías	62	78 documentos	Control Interno Información contable, gestión financiera y presupuestos Observatorio Ocupacional Oficina de Transferencia de Resultados

La Unidad de Documentación, Archivo y Registro mantiene su participación en las actividades de la Conferencia de Archivos Universitarios formando parte de dos grupos de trabajo: Grupo de Trabajo de Documentos Electrónicos y Grupo de Trabajo de Calidad.

En el mes de octubre el personal de la Unidad asistió a la reunión que se celebró en la Universidad de Alicante para constituir el grupo de trabajo de Archiveros de Universidades Valencianas cuyos objetivos principales son: procurar la armonización de los Archivos Universitarios Valencianos y trabajar de forma coordinada en la elaboración de las propuestas de valoración de series documentales que se trasladen a la Junta Calificadora de Documentos Administrativos de la Generalitat Valenciana.

### Datos de Calidad

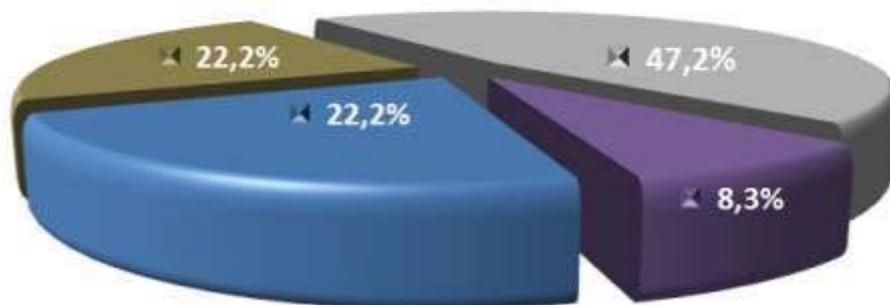
Como en períodos anteriores se confirma la tendencia al alza de los resultados del cumplimiento de los objetivos y compromisos de la calidad, que dejan patente el compromiso de mejora que tiene esta Unidad en su gestión diaria.



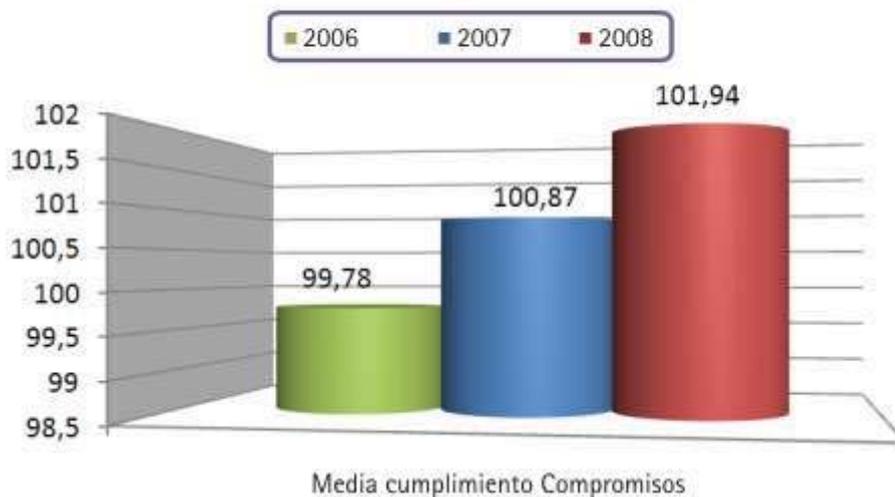
Se mantiene al 100% el nivel de usuarios encuestados que consideran que la Unidad de Documentación, Archivo y Registro ofrece un buen servicio. Es interesante observar que ante la posibilidad de elegir un área de mejora en la Unidad entre cuatro opciones, aumenta respecto al año 2007 el número de usuarios que prefieren que ésta consista en la aplicación de nuevas tecnologías para facilitar la presentación de documentos en el Registro General (51,5% en 2007 y 60,7% en 2008).

### PREFERENCIAS EN ÁREAS DE MEJORA. CURSO 2008-2009. PORCENTAJES

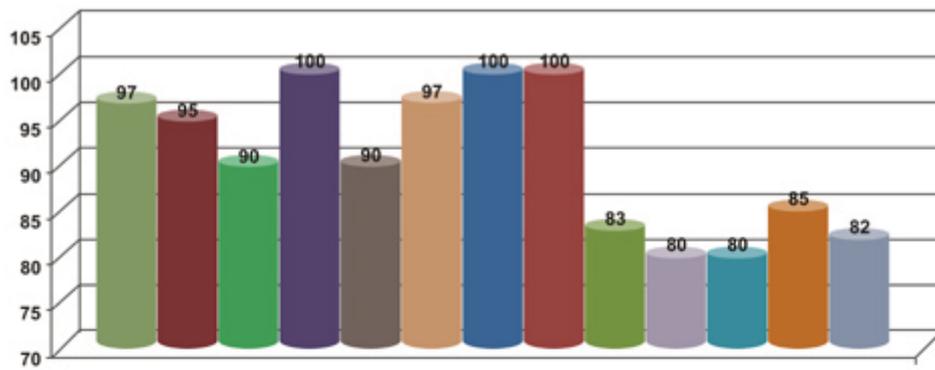
- Ampliación del horario de atención al público
- Disposición de mayor información acerca de trámites y procedimientos
- Uso de nuevas tecnologías en la presentación ante la UMH de escritos y solicitudes
- Acceso a servicios de reprografía, teléfono, banco, Internet, etc.



### MEDIA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS. CURSO 2008-2009. PORCENTAJE

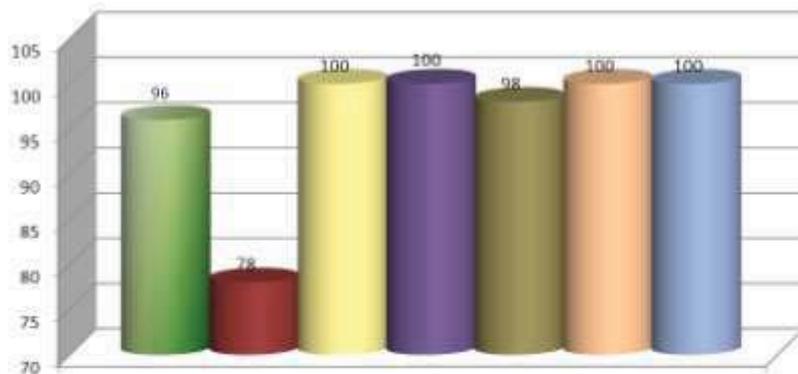


Se ha conseguido incrementar los resultados del 2007 en 15 de los 20 parámetros (de información general y de servicios) que se miden en la encuesta para conocer la valoración que los usuarios dan a los servicios que ofrece la Unidad.



**VALORACIÓN (%) - Se muestra VALORADO >3 (Bueno o Excelente)**

- Rapidez con la que se resuelven las consultas (97%)
- Satisfacción con las respuestas obtenidas (95%)
- Localización de documentos consultados (90%)
- Orientación a la formación sobre los trámites a realizar (100%)
- Agilidad en la entrega de documentos (90%)
- Rapidez con la que se atendió (97%)
- Grado de confidencialidad proporcionada por el personal (100%)
- Trato personal (100%)
- Calidad de la información obtenida en nuestra página web (83%)
- Facilidad localizar documentos publicados en tabloneros oficiales(80%)
- Facilidad para consultar las publicaciones (80%)
- Agilidad en la publicación de los tabloneros (personal UMH) (85%)
- Información del desarrollo de la publicación (personal UMH) (82%)



**VALORACIÓN (%) -- Se muestra VALORADO >(Bueno o Excelente)**

- Horario de apertura (96%)
- Limpieza (100%)
- Información sobre servicios ofrecidos (98%)
- Disponibilidad del personal (100%)
- Señalización (78%)
- Comodidad (100%)
- Profesionalidad del personal (100%)

A finales del mes de febrero se publicó la nueva web de la Unidad, en la que se han aumentado contenidos y modificado su diseño, con el fin de que resulte más rápido y cómodo el acceso a todos los servicios. La estructura del nuevo portal cuenta con siete bloques entre los que cabe destacar: la portada, registro general, archivo general, registros auxiliares, calendario de registro (en el que se pueden consultar los días en que el registro general y/o los auxiliares permanecen cerrados, así como las fechas en que finalizan determinados plazos de presentación), menú (con información de trámites y formularios PDF inteligentes, recursos, buzón de consulta, etc.) y tablón de anuncios oficiales.



Dentro del mismo programa TEMPUS, en el que la Unidad participó el año anterior, el personal de la Unidad intervino en una acción formativa dirigida a un grupo de universidades marroquíes sobre nuestra experiencia con el modelo EFQM y el Plan Director de Calidad de la UMH.

---

SECRETARÍA GENERAL  
Edificio de Rectorado y Consejo Social  
Avenida de la Universidad s/n. ELCHE-03202  
Teléfono: 966 65 86 15 / Fax: 966 65 83 84  
e-mail: [secreteria.general@umh.es](mailto:secreteria.general@umh.es)  
web: <http://umh.es>

[www.umh.es](http://www.umh.es)