


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2012.

PROCESO CLAVE	PROCESO. PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	27-02-2013 y 5-03-2013	
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor. ▪ Tomás García Lendínez. Auditor. 	
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales. ▪ M^a Dolores Sánchez Cobos. Jefe del Archivo General. 	

INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.
1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.

- No hay no conformidades pendientes de verificación.

2. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

- No se identifican incidencias significativas.

3. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados y el cumplimiento de los requisitos legislativos que le son de aplicación.
- Se realizan las siguientes propuestas de mejora/observaciones:

1. PC12.1 Gestión del Registro de la Documentación.

1.1. Se recomienda estudio para evidenciar envíos de registros electrónicos. No se ha podido evidenciar de forma directa el envío electrónico de los registros de entrada a los distintos Órganos/Servicios/Unidades receptoras.

1.2. Se recomienda que se haga valoración sobre la conveniencia de evidenciar en los recibís firmados por los Órganos/Servicios/Unidades receptoras de documentación del registro la fecha de la firma.

2. PC 12.2. Gestión integrada del archivo y acceso de la documentación.

2.1. Se recomienda desarrollar mecanismos de control diferenciado (por ejemplo, a través de la adaptación del documento de recepción y registro de entrada de expedientes enviados al Archivo



General) en la gestión del tratamiento archivístico de la documentación, al objeto de evidenciar los momentos de entrega de la documentación (recibí y revisión inicial) y de registro de entrada actual (revisión exhaustiva de integridad y exactitud).

4. INDICADORES DE LOS PROCESOS.

- Se verifica la realización e integridad de los datos y mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2012, así como el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Se realizan las siguientes propuestas de mejora/observaciones:

1. PC12.1 Gestión del Registro de la Documentación.

1.1. Se recomienda, en general, que se sistematice las mediciones continuadas de los indicadores de actividad, y se proceda a revisar, cuando proceda, el sistema de aseguramiento de la integridad de los datos que imputan en los cálculos de los indicadores (I. [PC 12.1]-06).

5. FORMATOS, INSTRUCCIONES TÉCNICAS Y LEGISLACIÓN APLICABLE AL PROCESO.

- Se verifica los formatos, legislación e instrucciones aplicables al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC12, así como su publicación y disponibilidad.

6. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

- A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas generales de usuarios.

7. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO Y LA IMPLANTACIÓN DE MEJORAS DE LOS PROCESOS.

- No procede por no tener indicaciones al respecto.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 12.1. Gestión del registro de la documentación. PC 12.11. Gestión de apoyo a la firma electrónica
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales. ▪ M^a Carmen Lara Brocal. Jefe de Sección de Asuntos Generales y Registro. ▪ Ricardo Nicolás López Sánchez. Responsable de Gestión. ▪ José Cañada Pablo. Responsable de Gestión.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor. ▪ Tomás García Lendínez. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Información y Asuntos Generales.

PC12.1 Gestión del Registro de la Documentación

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través del registro de entrada número 20120001_00000002 de 3/01/2012, Solicitud de participación en concurso de profesorado AYD-05 de M^a.J.F.S. con destino al Servicio de Personal y Ordenación Docente y registro de salida número 20120001_00002372 de 21/12/2012, Envío del Presupuesto de la Universidad de Jaén año 2013 por Gerencia a la Consejería de Presidencia, Secretaría General Técnica de la Junta de Andalucía.

Se verifica el @:Registro de expedición de certificados, con el envío del certificado de solicitudes de participación en el Mesa de contratación para el Suministro de simulador inalámbrico de paciente adulto (expediente de contratación 2012/21).

Actividades de verificación.

Se verifica la realización sistemática de todo el procedimiento de acuerdo a la documentación del proceso PC12 y los requisitos normativos exigibles en el expediente telemático (aplicación @ries).

Se verifica la implementación de las actividades descritas en los flujogramas del proceso respecto a la gestión realizada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, el conocimiento de la secuencia de actividades a desempeñar por el personal responsable del mismo, la disponibilidad y accesibilidad a los registros y el estado de seguimiento, medición y análisis de los indicadores propuestos para la medición del rendimiento del proceso.

Se verifica especialmente elementos de impacto en el proceso tales como la celeridad en la tramitación del documento registrado, la seguridad y exactitud registral y el seguimiento de las incidencias del proceso de registro (indicador I. [PC 12.1]-02, porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias).

Se verifica de forma indirecta el seguimiento del registro de entrada 20120001_00000002 (R. [PC12.1]-01) y los plazos de tramitación y envío inmediato al Órgano/Servicio/Unidad de destino a través de medición e integridad del indicador I. [PC 12.1]-01, porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción (100%), así como la recepción por parte del Órgano/Servicio/Unidad (R.[PC12.1]-04). De forma directa se comprueba la realización de la actividad de revisión del registro de entrada y envío, junto al recibí, al Órgano/Servicio/Unidad del registro señalado con la verificación del recibí debidamente firmado por el personal del Servicio de Personal y Organización Docente de la Universidad de Jaén (R. [PC12.1]-05).



Se verifica la gestión realizada por el Servicio de Información y Asuntos Generales en relación con el registro de salida número 20120001_00002372 de 21/12/2012, envío del Presupuesto de la Universidad de Jaén año 2013 por Gerencia a la Consejería de Presidencia (R.[PC12.1]-02).

Se verifica el envío en plazo del certificado de solicitudes de participación (R. [PC12.1]-03) (expediente de contratación 2012/21) a través de la comprobación para este expediente de la integridad de la medición del indicador I. [PC 12.1]-05, porcentaje de certificados de registro emitidos en el plazo de 48 horas.

PC12.11 Gestión del apoyo a la Firma Electrónica

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la comprobación del registro R. [PC 12.11]-06, Contratos de alta firmados durante el mes de agosto de 2012 (5 altas firmadas) y el indicador I. [PC 12.11]-06, número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (forma electrónica).

Actividades de verificación.

Se verifica la realización sistemática de todo el procedimiento de acuerdo a la documentación del proceso PC12 y los requisitos normativos exigibles en el expediente telemático (aplicación @ries).

Se verifica la implementación de las actividades descritas en los flujogramas del proceso respecto a la gestión realizada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, el conocimiento de la secuencia de actividades a desempeñar por el personal responsable del mismo, la disponibilidad y accesibilidad a los registros y el estado de seguimiento, medición y análisis de los indicadores propuestos para la medición del rendimiento del proceso.

Se verifica especialmente elementos de impacto en el proceso tales como la celeridad en la tramitación de la firma electrónica y la atención personalizada al solicitante de dicha firma que se evidencia de forma indirecta a través de las felicitaciones recibidas en la gestión de este proceso.

Se verifica de forma indirecta el seguimiento del registro de entrada 20120001_00000002 (R. [PC12.1]-01) y los plazos de tramitación y envío inmediato al Órgano/Servicio/Unidad de destino a través de medición e integridad del indicador I. [PC 12.1]-01, porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y el cumplimiento de los requisitos normativos que le son de aplicación.
2. No se ha podido evidenciar de forma directa el envío electrónico de los registros de entrada a los distintos Órganos/Servicios/Unidades receptoras.
3. Se comprueba con el expediente auditado de registro de entrada enviado a la Unidad de destino, el R. [PC 12.1]-05, Registro de recibí firmados que no es posible evidenciar la fecha de recepción de la documentación registrada pues únicamente contiene una firma sin identificación ni fecha. Se recomienda determinar criterios homogeneizadores de cumplimentación de dichos recibís que permitan evidenciar responsable que recibe la documentación, fecha y visto bueno a la misma.


OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.
VERIFICACIÓN:

Se verifican los formatos aplicables al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC12.1, así como su publicación y disponibilidad de forma interna en la aplicación @ries.

Los formatos aplicables al proceso PC12.11 están disponibles en la aplicación de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).

La legislación aplicable se encuentra disponible y accesible a través de su publicación en la web de administración electrónica, accesible desde la propia web del Servicio de Información y Asuntos Generales <http://administracionelectronica.ujaen.es/normativa>

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.
VERIFICACIÓN:

Se realiza verificación de la medición 2012 de los indicadores I. [PC 12.1]-01, I. [PC 12.1]-02, I. [PC 12.1]-03, I. [PC 12.1]-04, comprobándose la realización de las mediciones periódicas y la consecución del valor objetivo de acuerdo con el establecido en la ficha del indicador. Se verifica la integridad de las mediciones y datos de los anteriores indicadores con los expedientes auditados (registro de entrada número 20120001_00000002 y registro de salida número 20120001_00002372).

Respecto al indicador I. [PC 12.1]-05, se constata los registros de certificados de registros emitidos y la fecha de envío, quedando pendiente el cálculo del valor porcentual.

Respecto al indicador I. [PC 12.1]-06, Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica, no ha sido posible, en fecha de auditoría, constatar la integridad absoluta de los datos en relación a las tablas elaboradas con consulta sobre el expediente físico.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Los datos de los indicadores medidos evidencian la eficacia de la gestión en relación con los objetivos establecidos.

2. Se recomienda que se sistematice las mediciones continuadas de los indicadores de actividad cuyo cálculo final estaba retrasado, y se proceda a revisar, cuando proceda, el sistema de aseguramiento de la integridad de los datos que imputan en los cálculos de los indicadores (I. [PC 12.1]-06).

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

**VERIFICACIÓN:**

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas a usuarios.

SERVICIO DE ARCHIVO GENERAL

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 12.2. Gestión integrada del archivo y acceso de la documentación.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M^a Dolores Sánchez Cobos. Jefe del Archivo General. ▪ M^a Ángeles Torres Lendínez. Técnico Especialista de Archivos, Bibliotecas y Museos. ▪ Isabel M^a Carmona Carmona. Técnico Especialista de Archivos, Bibliotecas y Museos.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor. ▪ Tomás García Lendínez. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 10:00 horas con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Archivo General.

PC 12.21 Gestión de Tratamiento Archivístico de la DocumentaciónEvidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los expedientes de gestión de tratamiento archivístico de la documentación con registro nº 860 (signatura 15397), de 10/05/2012, del Servicio de Gestión Académica, envío de libros de actas de calificaciones de la Diplomatura en Relaciones Laborales (Plan de 1995) correspondiente al curso académico 2003/04 y registro nº 916 (signatura 10461/7), de 24/10/2012, Servicio de Asuntos Económicos, envío de documentos varios de pago correspondientes al ejercicio 2009.

Actividades de verificación.

Se verifica el desarrollo de las actividades descritas en el flujograma del proceso respecto a la gestión efectuada por el Archivo General, el conocimiento de la secuencia de actividades a desempeñar por el personal, la disponibilidad y ágil acceso a los registros y el estado de seguimiento y medición de los indicadores planteados para la medición del proceso.

El carácter reglado de estos procesos permite la constatación sistemática de todo el procedimiento y los requisitos normativos exigibles en el expediente de gestión de tratamiento archivístico de la documentación



de acuerdo al Reglamento del Archivo General (Aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén el 19/07/2005) y la Instrucción de carácter técnico para la transferencia de documentación desde los Archivos de Gestión al Archivo General (con Calendario de transferencias)

Se comprueban de forma especial elementos relevantes del proceso contenidos en los expedientes auditados, tales como el control de la realización de la entrega de la documentación (R.[PC.12.21]-13) a través de la adecuación al calendario de entregas y primera verificación del material recibido por los técnicos del Archivo General, verificación física de la documentación entregada (exactitud e integridad de la documentación) (R.[PC.12.21]-14) y gestión documental de material entregado y registrado en el Inventario de documentación (Fondos) del Archivo General (R.[PC.12.21]-15) a través de la base de datos de seguimiento y acceso al documento (Topográfico).

Se verifica, mediante demostración, la disponibilidad y accesibilidad del Topográfico (R. [PC.12.21]-15) comprobando los expedientes auditados (registro nº 860 con signatura 15397 y registro nº 916 con signatura 10461/7).

Se verifica la disponibilidad y accesibilidad en la web <http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/archivo/solicitudes-informes> de toda la información necesaria para la solicitud de tramitación de gestión de tratamiento archivístico de la documentación.

PC 12.22 Gestión y Control del Depósito

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los expedientes de gestión y control del depósito con registro nº 860 (signatura 15397) con nº de transferencia 314, de 10/05/2012, depositado en la dependencia B2-903 y registro nº 916 (signatura 10461/7) con nº de transferencia 78, de 3/09/2012, depositado en la dependencia B2-905.

Actividades de verificación.

El carácter reglado de estos procesos permite la constatación sistemática de todo el procedimiento y los requisitos normativos exigibles en el expediente de gestión de tratamiento archivístico de la documentación.

Se comprueban de forma especial elementos relevantes del proceso contenidos en los expedientes auditados, tales como la gestión de la adquisición de material para las unidades de instalación y ubicación de la documentación en unidades de instalación. Se verifica la disposición y ordenación definitiva de las unidades de instalación y el control del registro (R. [PC.12.22]-20), localización de las unidades de instalación en el Depósito del Archivo General (registro 860 en la dependencia B2-903 y registro 916 en la dependencia B2-905).

Se verifica, mediante demostración, la disponibilidad y accesibilidad en la aplicación de Topográfico de la gestión y control del depósito de los expedientes auditados.

En relación con el control de las condiciones ambientales en los Depósitos, se comprueba de forma especial el seguimiento y control de las condiciones ambientales de mantenimiento idóneas de los documentos depositados (R.[PC.12.22]-21), registro de valores termohigrométricos obtenidos, así, se verifica que el día 4/09/2012 en la dependencia B2-905, la temperatura mínima es de 25,7°C, la máxima de 25,8°C (media de



25,6°C) y la humedad mínima es de 40,6, máxima de 42,8 (media 41,3), verificándose el registro (R.[PC.12.22]-22), medidas correctoras aplicadas (el 4/09/2012 a la vista de las temperaturas medidas, se pone en marcha del humidificador).

PC 12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los expedientes de acceso y disponibilidad de la documentación nº de consulta 152/2012 de 26/07/2012 (reproducción), demanda de M^a José Montoro Blázquez (Servicio de Asuntos Económicos) de reproducción de 13 expedientes económicos y nº de consulta 149/2012 de 27/07/2012 (consulta presencial), de Juan A. naranjo Ordóñez (Servicio de Gestión de la Investigación) de consulta con realización de 7 copias de documentos extraídos de 7 cajas de archivo.

Actividades de verificación.

El carácter reglado de estos procesos permite la constatación sistemática de todo el procedimiento y los requisitos normativos exigibles en el expediente de acceso y disponibilidad de la documentación.

Se comprueban de forma especial elementos relevantes del proceso en los expedientes auditados, tales como la gestión y seguimiento de las solicitudes de acceso y disponibilidad de documentación a través del registro correspondientes (R.[PC.12.23]-23), la inmediatez en los tiempos de prestación del servicio de acceso y disponibilidad, así, se verifica que la consulta nº 152/2012 fue atendida el 27/07/2012 (24 horas) a través del envío al interesado por correo electrónico de copia escaneada de la documentación solicitada (R.[PC.12.23]-24) y la consulta nº 149/2012 se atendió con la visita presencial del interesado en las dependencias del Archivo General el 27/07/2012 (R.[PC.12.23]-27).

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y el cumplimiento de los requisitos normativos que le son de aplicación.
2. Se recomienda desarrollar mecanismos de control diferenciado (por ejemplo, a través de la adaptación del documento de recepción y registro de entrada de expedientes enviados al Archivo General) en la gestión del tratamiento archivístico de la documentación, al objeto de evidenciar los momentos de entrega de la documentación (recibí y revisión inicial) y de registro de entrada (revisión exhaustiva de integridad y exactitud), aún calificando el recibí inicial a la revisión íntegra del expediente recibido.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se verifican los formatos, instrucciones y legislación aplicable al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC12.2, así como su publicación y disponibilidad en la página web del Archivo General <http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/archivo>.



OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Se realiza verificación de las mediciones periódicas 2012 de los indicadores del proceso: I. [PC 12.21]-08, I. [PC 12.21]-09, I. [PC 12.21]-10 e I. [PC 12.21]-12, comprobándose la integridad de las mediciones y datos de los mismos en los expedientes de gestión de tratamiento archivístico de la documentación auditados (registro nº 860 (signatura 15397), de 10/05/2012 y registro nº 916 (signatura 10461/7), de 24/10/2012). Se verifica la medición periódica 2012 del indicador del proceso: I. [PC 12.21]-11, comprobándose la integridad de la medición y datos del mismo en relación con los estudios de valoración planificados y realizados. Se constata en el caso de los indicadores I. [PC 12.21]-10 e I. [PC 12.21]-11, la consecución del valor objetivo de acuerdo con el establecido en la ficha del indicador.

Se verifica la medición periódica 2012 de los indicadores del proceso: I. [PC 12.22]-13, I. [PC 12.22]-14, I. [PC 12.22]-15 e I. [PC 12.22]-16, comprobándose la integridad de las mediciones y datos de los mismos en los expedientes de gestión y control del depósito auditados, en concreto para los indicadores I. [PC 12.22]-15 e I. [PC 12.22]-16, se comprueba la anotación en registro de las mediciones termohigrométricas de 4/09/2012 de la dependencia B2-905.

Finalmente, se realiza verificación de las mediciones periódicas 2012 de los indicadores del proceso: I. [PC 12.23]-17, I. [PC 12.23]-18, I. [PC 12.23]-19, I. [PC 12.23]-20 e I. [PC 12.23]-21. De los tres primeros, se comprueba la integridad de las mediciones y datos de los mismos en los expedientes de acceso y disponibilidad de la documentación nº de consulta 152/2012 de 26/07/2012 (reproducción), y nº de consulta 149/2012 de 27/07/2012 (consulta presencial), del indicador I. [PC 12.23]-20, en las 6 peticiones de carácter técnico, histórico, científico o cultural y del indicador I. [PC 12.23]-21, en el tratamiento de las 62 incidencias sobre estado de petición comunicada al usuario. Se constata en estos cinco indicadores, salvo el I. [PC 12.23]-17 en cuya ficha no se establece valor objetivo, la consecución del mismo, de acuerdo con el establecido en la ficha del indicador.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Los datos de los indicadores medidos evidencian la eficacia de la gestión en relación con los objetivos establecidos (que se superan).

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

VERIFICACIÓN:

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas a usuarios.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y la implantación de mejoras de los procesos.

VERIFICACIÓN:

PROPUESTA OBSERVACIÓN