


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2013.
PROCESO CLAVE
PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.

20/11/13 SIAG 9 h. 21/11/13 SAG 9 h.

EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:

 Auditor coordinador de proceso: Jesús Díaz Ortiz (**Auditor coordinador del Proceso**).

Auditores: Tomás García Lendínez.

UNIDADES:

- Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG).
- Servicio del Archivo General (SAG).

RESPONSABLE

- Jose Luis Pedrosa Delgado.
- M^a. Dolores Sánchez Cobos.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
1.-INDICADORES:

Medición y seguimiento, grado de cumplimiento/desviación de los objetivos planificados en las mediciones parciales, análisis de resultados/acciones de mejora, no conformidades e integridad de los datos.

2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.

3.- ENCUESTAS POST-SERVICIO:

Verificar las mediciones de encuestas post servicio.
 Analizar la sistemática o metodología de encuestas implementada en las Unidades.
 Asegurar la integridad de los datos a fin de garantizar su validez y fiabilidad.
 Analizar y realizar el seguimiento de los resultados con el propósito de detectar no conformidades e implementar las oportunas acciones de mejora.

4.- PLAN DE COMUNICACIÓN:

Avance del grado de implantación (actividades realizadas en las fichas de comunicación) según el desarrollo temporal del ciclo de gestión.



1.- INDICADORES

Unidad	SIAG	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.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Continua		Medido	SI
Valor objetivo	100%		Cumplimiento	SI
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control de los tiempos en relación con el mismo.			
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.1]-01 a través del porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro 4566/2013 de 28/10/2013, escrito dirigido al Servicio de Gestión de la Investigación, enviado el 28/10/2013. - Registro 4626/2013 de 31/10/2013, escrito de Sección Sindical dirigido al Rector de la Universidad de Jaén, enviado el 31/10/2013. 			
Observaciones				

Unidad	SIAG	Indicador	I.[PC 12.1]-02 Porcentaje de registros entrada/salida con incidencias.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Mensual		Medido	SI
Valor objetivo	<=0,02%		Cumplimiento	SI
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.			
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.1]-02 a través de los tres registros de entrada/salida con incidencias (0,015%):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro 1791/2013 de 22/04/2013, con recibí de registro sin constancia de sello o firma del receptor del mismo. - Registro 4201/2013 de 30/09/2013, escrito reenviado desde el Servicio de Personal y Organización Docente al Vicerrectorado de Docencia y Profesorado. - Registro 4950/2013 de 15/11/2013, de documento sin destinatario. En realidad, tras las averiguaciones pertinentes dirigido a la OTRI. 			



Observaciones	
----------------------	--

Unidad	SIAG	Indicador	I.[PC 12.1]-04 Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas.		
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Continua		Medido	SI	
Valor objetivo	100%		Cumplimiento	SI	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control de los tiempos en relación con el mismo.				
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.1]-04 a través del porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de entrada 3588/2013, de 31/07/2013, envío de documentación a la Dirección General de Política Universitaria, con oficio de envío de 31/07/2013 (registro de salida 1581/2013). - Registro de entrada 4678/2013, de 5/11/2013, solicitud I Premio internacional a la mejor tesis doctoral convocado por la Universidad de Córdoba, con oficio de envío de 6/11/2013 (registro de salida 2011/2013). 				
Observaciones					

Unidad	SIAG	Indicador	I.[PC 12.1]-05 Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas.		
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Continua		Medido	SI	
Valor objetivo	100%		Cumplimiento	SI	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control de los tiempos en relación con el mismo.				
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.1]-05 a través del porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado emitido del contrato 2013/11, relativo al suministro e instalación de almazara piloto. Finalización del expediente 13/05/2013. Envío del correspondiente certificado, 14/05/2013. 				



	<ul style="list-style-type: none"> - Certificado emitido del contrato 2013/13, relativo a las obras a realizar en el edificio de la Antigua Escuela de Magisterio de Jaén. Finalización del expediente 27/05/2013. Envío del correspondiente certificado, 28/05/2013.
Observaciones	

Unidad	SIAG	Indicador	I.[PC 12.11]-06 Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica).	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral		Medido	SI
Valor objetivo	NP		Cumplimiento	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control de los tiempos en relación con el mismo.			
Integridad de los datos	Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.11]-06 a través de los siguientes certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica): <ul style="list-style-type: none"> - Certificado electrónico expedido el 2/10/2013, de F.O.G. - Certificado electrónico expedido el 25/06/2013, de M.T.A.O. 			
Observaciones				

Unidad	SAG	Indicador	I.[PC 12.21]-07 Porcentaje de reuniones técnicas mantenidas con los Servicios y Unidades Administrativas con respecto a la planificación anual.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral		Medido	SI
Valor objetivo	100%		Cumplimiento	SI
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.			
Integridad de los datos	Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.21]-07 a través del porcentaje reuniones técnicas mantenidas con los Servicios y Unidades Administrativas con respecto a la planificación anual: <ul style="list-style-type: none"> - Reunión con Control Interno, celebrada el 8/02/2013. 			



	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión con el Servicio de Personal y Organización Docente, celebrada el 21/02/2013. - Reunión con el Servicio de Planificación y Evaluación, celebrada el 8/05/2013.
Observaciones	

Unidad	SAG	Indicador	I.[PC 12.21]-08 Número total de Servicios y Unidades Administrativas que codifican siguiendo el Cuadro de clasificación de documentos	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	SI	
Valor objetivo		Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.			
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.21]-08 a través del número total de Servicios y Unidades Administrativas que codifican siguiendo el Cuadro de clasificación de documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación remitida desde el Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT) al Servicio de Archivo General, con signatura 15784, enviado el 6/02/2013, con código de Cuadro de clasificación L100. - Documentación remitida desde Biblioteca al Servicio de Archivo General, con signatura 16142, enviado el 10/04/2013, con código de Cuadro de clasificación D100. 			
Observaciones				

Unidad	SAG	Indicador	I.[PC 12.21]-09 Número total de unidades de instalación recibidas anualmente.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	SI	
Valor objetivo		Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.			



Integridad de los datos	Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.21]-09, número total de unidades de instalación recibidas a través del envío de la Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación (OTRI) de 19/06/2013, con registro 965, integrado por una caja de documentación.
Observaciones	

Unidad	SAG	Indicador	I.[PC 12.21]-10 Porcentaje de transferencias de documentación al Archivo General con ausencia de incidencias	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Trimestral	Medido	SI	
Valor objetivo	>=95%	Cumplimiento	SI	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.			
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.21]-08 a través del porcentaje de transferencias de documentación al Archivo General con ausencia de incidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transferencia de la Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación (OTRI) de 19/06/2013, con registro 965, sin incidencias. - Transferencia del Servicio de Gestión Académica de 5/04/2013, con registro 950, sin incidencias. 			
Observaciones				

Unidad	SAG	Indicador	I.[PC 12.21]-11 Porcentaje de estudios de valoración realizados con respecto a la planificación establecida	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	SI	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	SI	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.			
Integridad de los datos	Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.21]-11, porcentaje de estudios de valoración realizados con respecto a la planificación establecida, a través de la constatación de la realización de un informe técnico semestral (enero-junio 2013) en			



	relación con la previsión de un informe de valoración de la planificación aprobada en diciembre de 2012.
Observaciones	

Unidad	SAG	Indicador	I.[PC 12.22]-13 Porcentaje de metros lineales ocupados en el depósito de documentos del Archivo General.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	SI	
Valor objetivo		Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos.			
Integridad de los datos	<p>La verificación de este indicador, por razones obvias, se realiza de forma indirecta a través de la información que se proporciona por parte de los responsables de gestión y medición de indicadores del Servicio de Archivo General en relación con las unidades de archivo recibidas.</p> <p>En concreto, se verifica la recepción en el primer semestre de 2013 de 342 cajas para archivo en el Servicio del Archivo General y un incremento de 32,6 metros lineales durante el mismo trimestre, lo que supone un incremento porcentual de 68,59%.</p>			
Observaciones	Se recomienda establecer de forma coherente y definitiva los criterios para el control y cálculo de los metros lineales ocupados, y por tanto, el porcentaje de ocupación incrementado por semestre, de acuerdo a elementos como cms./caja y cajas que no ocupan espacio nuevo pues suponen un reintegro. Se recomienda asimismo, incluir estos criterios con impacto en la formulación del indicador en el apartado "observaciones" de la ficha del mismo en la documentación del proceso PC12.			

Unidad	SAG	Indicador	I.[PC 12.22]-15 Porcentaje de mediciones termohigrométricas realizadas en los días laborables del año natural.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Continua	Medido	SI	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	SI	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.			



Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.22]-15 a través del porcentaje de mediciones termohigrométricas realizadas en los días laborables del año natural:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medición realizada el 12/02/2013 por el técnico responsable. - Medición realizada el 10/10/2013 por el técnico responsable.
Observaciones	

Unidad	SAG	Indicador	I.[PC 12.22]-16 Porcentaje de mediciones termohigrométricas que generan una actuación siguiendo el protocolo.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Continua		Medido	SI
Valor objetivo			Cumplimiento	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.			
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.22]-16 a través del porcentaje de mediciones termohigrométricas que generan una actuación siguiendo el protocolo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medición realizada el 12/02/2013, genera la actuación “conexión de humidificador” hasta el 18/02/2013. - Medición realizada el 10/10/2013, genera la actuación “conexión de humidificador” hasta el 23/10/2013. 			
Observaciones	Se recomienda ajustar la medición del indicador al contenido de la ficha del mismo en relación con la periodicidad de medición (continua), a través de la revisión de los mecanismos (mejora o implantación de aplicaciones informáticas necesarias) que aseguren la sistematización e integridad de los datos necesarios para la medición y cálculo de la formulación establecida del indicador.			

Unidad	SAG	Indicador	I.[PC 12.23]-17 Número de consultas atendidas anualmente.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Continua		Medido	SI
Valor objetivo			Cumplimiento	



Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.
Integridad de los datos	Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.23]-17, número de consultas atendidas anualmente a través de la consulta de 23/09/2013 de documentación de expedientes económicos archivados, con código 219/2013.
Observaciones	Se recomienda ajustar la medición del indicador al contenido de la ficha del mismo en relación con la periodicidad de medición (continua), a través de la revisión de los mecanismos (mejora o implantación de aplicaciones informáticas necesarias) que aseguren la sistematización e integridad de los datos necesarios para la medición y cálculo de la formulación establecida del indicador.

Unidad	SAG	Indicador	I.[PC 12.23]-18 Porcentaje de consultas servidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Trimestral	Medido	SI	
Valor objetivo	>=90%	Cumplimiento	SI	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.			
Integridad de los datos	Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.23]-18 a través del porcentaje de consultas servidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio: <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud 203/2013 de 3/09/2013 del Servicio de Asuntos Económicos, atendida el 3/09/2013. - Solicitud 229/2013 de 30/10/2013 del Servicio de Asuntos Económicos, atendida el 30/10/2013. 			
Observaciones				

Unidad	SAG	Indicador	I.[PC 12.23]-19 Porcentaje de peticiones de reproducción o préstamo servidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Trimestral	Medido	SI	
Valor objetivo	>=90%	Cumplimiento	SI	



Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.
Integridad de los datos	Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.23]-19, porcentaje de peticiones de reproducción o préstamo servidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio a través de la solicitud 213/2013 de 18/09/2013 de suministro electrónico de 177 copias de documentos, atendida el 19/09/2013.
Observaciones	

Unidad	SAG	Indicador	I.[PC 12.23]-20 Porcentaje de respuestas a peticiones de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural, servidas en el plazo de dos días desde su aceptación por el servicio.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Trimestral	Medido	SI	
Valor objetivo	>=90%	Cumplimiento	SI	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.			
Integridad de los datos	Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.23]-20 a través del porcentaje de respuestas a peticiones de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural, servidas en el plazo de dos días desde su aceptación por el servicio: <ul style="list-style-type: none"> - Petición de información 207/2013 de 10/09/2013, atendida el 10/09/2013. - Petición de información 216/2013 de 20/09/2013, atendida el 23/09/2013. 			
Observaciones				

Unidad	SAG	Indicador	I.[PC 12.23]-21 Porcentaje de incidencias sobre el estado de las peticiones comunicadas al usuario en el plazo de un día desde su detección.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Trimestral	Medido	SI	
Valor objetivo	>=90%	Cumplimiento	SI	



Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	<p>No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.</p>
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.23]-21 a través del porcentaje de incidencias sobre el estado de las peticiones comunicadas al usuario en el plazo de un día desde su detección:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incidencia de 19/06/2013, sobre solicitud de ficha de notas, comunicada al solicitante el 19/06/2013. - Incidencia de 18/07/2013, sobre solicitud de certificados de estudios, comunicada al solicitante el 19/07/2013.
Observaciones	<p>Se recomienda asociar cada incidencia detectada a un código inequívoco que permita su identificación única.</p>



2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

Unidad	SIAG	Descripción	Q	S	No se han presentado Quejas / Sugerencias en el ámbito de la gestión del procesos SIGC-SUA de la Unidad, tanto formales como informales .

Unidad	SAG	Descripción	Q	S	No se han presentado Quejas / Sugerencias en el ámbito de la gestión del procesos SIGC-SUA de la Unidad, tanto formales como informales.



4.-PLAN DE COMUNICACIÓN

Unidad Funcional SIGC-SUA	Servicio de Archivo General
Dimensión de la comunicación	Comunicación interna en los Servicios y Unidades

Ámbito de la comunicación	Comunicación descendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Plan Estratégico)		
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Planes y Objetivos funcionales)		
Despliegue de la planificación del ciclo de gestión anual SIGC-SUA		
Despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA		
Difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA		
Notas de auditoría	Se realizan actividades de comunicación en el ámbito de la Unidad, si bien, tienen un carácter informal y no se ajustan totalmente a las especificaciones de las fichas del Plan de Comunicación propuestas.	



Ámbito de la comunicación	Comunicación ascendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios		
Notas de auditoría	Se realizan actividades de comunicación en el ámbito de la Unidad, si bien, tienen un carácter informal y no se ajustan totalmente a las especificaciones de las fichas del Plan de Comunicación propuestas.	
Ámbito de la comunicación	Comunicación horizontal	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades		
Coordinación de la planificación, desarrollo y resultados de los Equipos de Procesos clave		
Iniciativas de relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos		
Notas de auditoría	Se realizan actividades de comunicación en el ámbito de la Unidad, si bien, tienen un carácter informal y no se ajustan totalmente a las especificaciones de las fichas del Plan de Comunicación propuestas.	