

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2013.**

PROCESO CLAVE	PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	21/11/2013
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor Coordinador del Proceso. ▪ Tomás García Lendínez. Auditor.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M^a Dolores Sánchez Cobos. Jefe del Servicio de Archivo General.

INFORME GENERAL**OBJETIVOS DE AUDITORÍA: GESTIÓN DEL SISTEMA.**

Procesos de la Unidad	Servicio de Archivo General (SAG).
Indicadores. Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de según la fecha de auditoría e integridad de los datos.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que, de forma general, la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos. ▪ Las herramientas y aplicaciones informáticas aplicadas a la gestión del proceso y de los indicadores evidencian el alto nivel de integridad de los datos necesarios para la medición del correspondiente indicador.
Observaciones/ Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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, e incluir estos criterios en la formulación del indicador <i>I.[PC 12.22]-13 Porcentaje de metros lineales ocupados en el depósito de documentos del Archivo General</i>, en el apartado "observaciones" de la ficha del mismo. 2. Se recomienda ajustar la medición de los siguientes indicadores al contenido de la ficha del mismo en relación con la periodicidad de medición (continua): <ul style="list-style-type: none"> - <i>I.[PC 12.22]-16 Porcentaje de mediciones termohigrométricas que generan una actuación siguiendo el protocolo,</i> - <i>I.[PC 12.23]-17 Número de consultas atendidas anualmente.</i> 3. Se recomienda, en relación al indicador <i>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</i>, asociar cada incidencia detectada a un código inequívoco que permita su identificación única.



Quejas y sugerencias. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se han presentado Quejas / Sugerencias en el ámbito de la gestión del procesos SIGC-SUA de la Unidad, tanto formales como informales
Observaciones/ Recomendaciones	
Encuestas post-servicios. Verificación de las mediciones de encuestas post-servicios que proceda.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se realiza ninguna encuesta post-servicio en el ámbito de la prestación de los servicios asociados a la gestión de este proceso clave SIGC-SUA.
Observaciones/ Recomendaciones	

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS

Unidad	Servicio de Archivo General (SAG).
Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
Observaciones/ Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones realizadas y su ajuste total a las especificaciones previstas en las fichas de comunicación, especialmente, de aquellas propuestas e iniciativas que surjan de los comités y equipos internos de calidad y mejora constituidos. Así como de las propuestas e iniciativas que se consideren oportunas surgidas de las relaciones con otras Unidades y que se consideren relevantes para abordar mejoras en los procesos.