


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2013.
PROCESO CLAVE | **PC 12. GESTIÓN DOCUMENTAL**
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA: | 28/01/2014

AUDITORES :

- Jesús Díaz Ortiz.
- Antonio Martínez Olea.
- Tomás García Lendínez.

RESPONSABLES DE UNIDAD:

- M^ª Dolores Sánchez Cobos. Jefe del Servicio de Archivo General.

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

- Se verifican y cierra la no conformidad NCAE.2013. 02. PC12. Gestión Documental del Servicio del Archivo General.
En este sentido destaca que, no sólo se ha aplicado las acciones correctivas respecto a la planificación del año 2013, tal como se indicaba en el informe de auditoría externa, sino que, además, ha implantado un desarrollo detallado de la planificación, gestión y seguimiento de las actividades de valoración y revisión que va a permitir evidenciar el valor que está aportando la Unidad con la gestión de estas actividades.

2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados. No obstante se realizan las siguientes propuestas de mejora/observaciones:
- **PC 12.21. Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación. Servicio de Archivo General.**
 1. Se recomienda revisar el desarrollo documental del proceso al objeto de adecuar las actividades y registros previstos en su flujograma a la realidad de la gestión del mismo.
- **PC 12.23. Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación. Servicio de Archivo General**
 1. Se recomendacia establecer mecanismos de control e identificación fehaciente (día, persona y firma) de la documentación recuperada y retirada por el solicitante a modo de recibí de la misma.

3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.

- En general, se verifica la obtención e integridad de los datos y las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2013, así como el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos. No obstante se indican de forma específica las siguientes incidencias y observaciones.
 1. Respecto del indicador I. [PC 12.21]-07 Porcentaje de reuniones técnicas mantenidas con los Servicios y Unidades Administrativas con respecto a la planificación anual, se recomienda que se valore por la



Unidad la revisión de la ficha del indicador, en el sentido de computar una sólo medición anual de las reuniones planificadas, para evitar que pueda interpretarse que no se ha ajustado a la planificación si las referidas reuniones concentran su realización en un periodo determinado.

2. Se recomienda a la Unidad que valore la revisión de los valores objetivos cuando las mediciones obtenidas evidencian una alta eficacia de los plazos de gestión del proceso (ejemplo, I. [PC 12.23]-18, I. [PC 12.23]-19).

3. Se recomienda sistematizar la medición de aquellos indicadores que a fecha de realización de auditoría no disponen del cálculo del valor anual de medición.

4. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA Y AUDITORÍA INTERNA ANUAL INTERNA.

- Se verifica e informa del análisis e implantación por la Unidad de las recomendaciones indicadas en el Informe de auditoría externa de seguimiento y de auditoría Interna anual 2013 (2 indicaciones).

INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.

SERVICIO DE ARCHIVO GENERAL

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
código:	NCAE.2013. 02
código/nombre proceso/s:	PC12. Gestión Documental.
Propuesta de resultado de verificación	EJEMPLO: No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad externa.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC.12. Gestión de la Documentación
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M^a Dolores Sánchez Cobos. Jefe del Servicio de Archivo General. ▪ M^a Dolores Moyano González. Jefe de Sección del Archivo General.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. ▪ Tomás García Lendínez.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:
<p>El proceso de auditoría se inicia a las 11:00 horas del día 28/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Archivo General.</p> <p><u>Evidencias. Actividades de verificación.</u></p> <p>Se verifica la medición de los valores anuales y la consecución de los objetivos de todos los indicadores de la Unidad.</p> <p><u>INDICADORES DE PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación.</u></p> <p>1. Se verifica la periodicidad de medición semestral y anual del indicador I. [PC 12.21]-07 <i>Porcentaje de reuniones técnicas mantenidas con los Servicios y Unidades Administrativas con respecto a la planificación anual</i>, cuyo valor anual es de 100% (33 reuniones técnicas mantenidas respecto a 33 reuniones planificadas). Se cumple el objetivo establecido. Se verifica la identificación, seguimiento y control de las reuniones técnicas planificadas y realizadas.</p> <p>2. Se verifica la periodicidad de medición semestral y anual del indicador I. [PC 12.21]-08 <i>Número total de Servicios y Unidades Administrativas que codifican siguiendo el Cuadro de clasificación de documentos</i>, cuyo valor anual es de 8.</p>



2. Se verifica la periodicidad de medición semestral y anual del indicador I. [PC 12.21]-09 *Número total de unidades de instalación recibidas anualmente*, cuyo valor anual es de 781 unidades.

3. Se verifica la periodicidad de medición trimestral y anual del indicador I. [PC 12.21]-10 *Porcentaje de transferencias de documentación al Archivo General con ausencia de incidencias*, cuyo valor anual es de 100% (0 incidencias de de 96 transferencias de documentación al Archivo General). Se cumple el objetivo establecido.

4. Se verifica la periodicidad de medición semestral y anual del indicador I. [PC 12.21]-11 *Porcentaje de estudios de valoración realizados con respecto a la planificación establecida*, cuyo valor anual es de 100% (2 estudios de valoración realizados respecto a 2 planificados).

5. Se verifica la medición anual del indicador I. [PC 12.21]-12 *Número de documentos gestionados por el archivo cada año*, cuyo valor es de 624.800 documentos. Este indicador de actividad no presenta valor objetivo.

INDICADORES DE PC 12.22. Gestión y control del depósito.

6. Se verifica la periodicidad de medición semestral y anual del indicador I. [PC 12.22]-13 *Porcentaje de metros lineales ocupados en el depósito de documentos del Archivo General*, cuyo valor es de 70,88% (1649,4 metros lineales ocupados respecto a los 2327 metros totales).

7. Se verifica la medición anual del indicador I. [PC 12.22]-14 *Incremento anual de ocupación de los depósitos de archivo*, cuyo valor es de 5,48% (16494 depósitos de archivo en 2013, respecto a 15637 en 2012).

8. Se verifica la periodicidad de medición continua (mensual) y la anual del indicador I. [PC 12.22]-15 *Porcentaje de mediciones termohigrométricas realizadas en los días laborables del año natural*, cuyo valor es de 100% (221 mediciones termohigrométricas respecto a 221 días laborales),
Se cumple el objetivo establecido. Se verifica la identificación, seguimiento y control de las mediciones realizadas.

9. Se verifica la periodicidad de medición continua (mensual) y la anual del indicador I. [PC 12.22]-16 *Porcentaje de mediciones termohigrométricas que generan una actuación siguiendo el protocolo*, cuyo valor es de 40,25% para el depósito provisional y 18,55% para el depósito definitivo (se verifica un total de 130 mediciones que han generado una actuación, del total de 442 mediciones), si bien, a fecha de auditoría no se ha obtenido del cálculo del valor anual del indicador. Con posterioridad se comunica a través de la aplicación ISOTools SIGC-SUA que el valor de medición anual es 29,41%.

INDICADORES DE PC 12.23. Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación.

10. Se verifica la medición anual del indicador I. [PC 12.23]-17 *Número de consultas atendidas anualmente*, cuyo valor es de 3.286 consultas.

11. Se verifica la periodicidad de medición trimestral y anual del indicador I. [PC 12.23]-18 *Porcentaje de consultas servidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio*, cuyo valor es de 99,75% (1º



trimestre), 99,61% (2º trimestre), 100% (3º trimestre) y 100% (4º trimestre). A fecha de auditoría no se ha obtenido el valor anual del indicador. Con posterioridad se comunica a través de la aplicación ISOTools SIGC-SUA que el valor de medición anual es de 99,75% (3202 consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación respecto a 3210 consultas planteadas). Se verifica el cumplimiento del valor objetivo (90%) en cada uno de los trimestres medidos y en la medición anual.

12. Se verifica la periodicidad de medición trimestral y anual 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*, cuyo valor es de 99,75% (1º trimestre), 99,61% (2º trimestre), 100% (3º trimestre) y 100% (4º trimestre). A fecha de auditoría no se ha obtenido el valor anual del indicador. Con posterioridad se comunica a través de la aplicación ISOTools SIGC-SUA que el valor de medición anual es de 99,74% (3024 peticiones de reproducción o préstamo atendidas en el plazo de un día desde su aceptación respecto a 3032 peticiones totales). Se verifica el cumplimiento del valor objetivo (90%) en cada uno de los trimestres medidos y en la medición anual.

13. Se verifica la periodicidad de medición trimestral y anual del 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*, cuyo valor anual es de 100% (76 peticiones de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural atendidas en dos días, respecto a 76 peticiones de este tipo totales en 2013). Se cumple el objetivo establecido.

14. Se verifica la periodicidad de medición trimestral y anual del 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*, cuyo valor anual es de 100% (42 incidencias comunicadas en el plazo de 1 día, respecto a 42 incidencias totales en 2013). Se cumple el objetivo establecido.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la medición de los indicadores asociados, el proceso de obtención de los cálculos y, en su caso, la consecución de los objetivos establecidos.
2. Respecto del indicador I. [PC 12.21]-07 *Porcentaje de reuniones técnicas mantenidas con los Servicios y Unidades Administrativas con respecto a la planificación anual*, se recomienda que se valore por la Unidad la revisión de la ficha del indicador, en el sentido de computar una sólo medición anual de las reuniones planificadas, para evitar que pueda interpretarse que no se ajustado a la planificación si las referidas reuniones concentran su realización en un periodo determinado.
3. Se recomienda a la Unidad que valore la revisión de los valores objetivos cuando las mediciones obtenidas evidencian una alta eficacia de los plazos de gestión del proceso (ejemplo, I. [PC 12.23]-18, I. [PC 12.23]-19).
4. Se recomienda sistematizar la medición de aquellos indicadores que a fecha de realización de auditoría no disponen del cálculo del valor anual de medición.



ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	PC.12.21.Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M^a Dolores Sánchez Cobos. Jefe del Servicio de Archivo General. ▪ M^a Dolores Moyano González. Jefe de Sección del Archivo General.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. ▪ Tomás García Lendínez.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 11:00 horas del día 28/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Archivo General.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los indicadores, registros y expedientes asociados.

GESTIÓN DEL PROCESO

Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio a través de las actividades y registros asociados a los siguientes expedientes de gestión del tratamiento archivístico de la documentación:

1. Transferencia de documentos nº 385, con nº de registro 999, de 12/11/2013, código AG246, proveniente del Servicio de Gestión Académica.
2. Reintegro de transferencia de documentos nº 395, con nº de registro 1009, de 28/11/2013, código AG143, proveniente del Servicio de Gestión Académica, relativa a documentación académica variada.

Respecto a primero de los expedientes auditados:

- Se verifica la actividad de control de la entrega de la documentación o traslado de la documentación al Archivo General desde la Unidad origen a través del correo de 12/11/2013 (*R.[PC.12.21]-13 Relación de entrega de documentación al Archivo General*), así como de la documentación entregada (exactitud e integridad de la documentación) a través del registro de entrada en el Archivo General (*R.[PC.12.21]-14 Registro de entrada de documentación en el Archivo General*) de la documentación con signatura desde la 16492 a 16494 (ambas inclusive) mediante el control de transferencia, comprobando que la documentación recibida se encuentra a fecha de auditoría comprobada sin revisar (S.R.) y así se comunica al solicitante de archivo en la documentación de recepción.

- En relación con la cumplimentación de los datos básicos necesarios para la identificación, control y seguimiento del estado del tratamiento archivístico de la documentación recibida, se verifica toda la



información del punto anterior relativa a la trazabilidad del expediente a través del inventario de documentación (fondos) del Archivo General (topográfico) (*R.[PC.12.21]-15 Inventario de documentación (fondos) del Archivo General*) y del registro de introducción de datos en la aplicación informática (aplicación para el control de transferencia).

- Se verifica, mediante demostración, la disponibilidad y accesibilidad del Topográfico, comprobando el expediente auditado (transferencia de documentos nº 385, con nº de registro 999).

Respecto al segundo de los expedientes auditados:

- Se verifica la actividad de control de la entrega de la documentación o traslado de la documentación al Archivo General desde la Unidad origen a través del correo de 28/11/2013 (*R.[PC.12.21]-13 Relación de entrega de documentación al Archivo General*), así como de la documentación entregada (exactitud e integridad de la documentación) a través del registro de entrada en el Archivo General (*R.[PC.12.21]-14 Registro de entrada de documentación en el Archivo General*) del documento con signatura nº 1201 mediante el control de transferencia, comprobando que la documentación recibida se encuentra a fecha de auditoría comprobada sin revisar (S.R.). En este caso, al tratarse de un reintegro de documentación archivada no se comunica al solicitante de archivo la recepción de la documentación.

- En relación con la cumplimentación de los datos básicos necesarios para la identificación, control y seguimiento del estado del tratamiento archivístico de la documentación recibida, se verifica toda la información del punto anterior relativa a la trazabilidad del expediente a través del inventario de documentación (fondos) del Archivo General (topográfico) (*R.[PC.12.21]-15 Inventario de documentación (fondos) del Archivo General*) y del registro de introducción de datos en la aplicación informática (aplicación para el control de transferencia).

- Se verifica, mediante demostración, la disponibilidad y accesibilidad del Topográfico, comprobando el expediente auditado (transferencia de documentos nº 395, con nº de registro 1009), comprobando además la solicitud original de tratamiento archivístico de 15/05/2000.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, los registros asociados al mismo y la medición de los indicadores.

2. Se recomienda revisar el desarrollo documental del proceso *PC.12.21.Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación*, al objeto de adecuar las actividades y registros del flujograma a la actual gestión del mismo.



ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	PC.12.23. Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M^a Dolores Sánchez Cobos. Jefe del Servicio de Archivo General. ▪ M^a Dolores Moyano González. Jefe de Sección del Archivo General.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. ▪ Tomás García Lendínez.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 11:00 horas del día 28/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Archivo General.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los indicadores, registros y expedientes asociados.

GESTIÓN DEL PROCESO

Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio a través de las actividades y registros asociados a los siguientes expedientes de gestión del acceso y disponibilidad de la documentación:

1. Solicitud de consulta nº 170/2013 de 20/06/2013 (reproducción), demandada por Servicio de Asuntos Económicos de reproducción y suministro electrónico de documento económico PDF (factura con justificante de gasto 2010/34117; documento contable 2010/40465).
2. Solicitud de consulta nº 246/2013 de 4/12/2013 (recuperación), demandada por el Servicio de Contratación y Patrimonio de consulta y recuperación de documento de aval para obra de instalación de un sistema de cableado en el edificio D2 del Campus de Las Lagunillas de la Universidad de Jaén.

Así, respecto al primero de los expedientes auditados (reproducción):

- Se verifica la recepción de la solicitud de acceso a los documentos del Archivo General (*R.[PC.12.23]-22 Registro de solicitudes*), y las actividades de verificación de los datos de petición y localización de la documentación solicitada (20/06/2013). Así mismo, se comprueba la entrega o remisión de la reproducción del documento al solicitante de la misma (21/06/2013) (*R.[PC.12.23]-23 Registro de entrega de reproducciones a los solicitantes*) mediante archivo PDF adjunto por correo electrónico.
- Se verifica la información relativa a la gestión de reproducción auditada a través de la base de datos propia y aplicación Topográfica.



Respecto al segundo de los expedientes auditados (recuperación):

- Se verifica la recepción de la solicitud de acceso a los documentos del Archivo General (*R.[PC.12.23]-22 Registro de solicitudes*), y las actividades de verificación de los datos de petición y localización de la documentación solicitada (4/12/2013). Así mismo, se comprueba la reactivación de la documentación y su recuperación a través de su anotación en el libro de registro (verificado en Topográfico). Se verifica el permiso concedido de recuperación, de 4/12/2013 (*R.[PC.12.23]-25 Registro de permisos concedidos a usuarios para recuperación*).
- Se verifica la hoja de control de documentos (préstamos) el documento correspondiente al expediente auditado (signatura 9718) (*R.[PC.12.23]-26 Hoja de control de documentos*), y se comprueba la comunicación al solicitante de la puesta a disposición de la documentación a reintegrar a través de correo del mismo 4/12/2013.
- Se verifica la información relativa a la gestión de reproducción auditada a través de la base de datos propia y aplicación Topográfica.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, los registros asociados al mismo y la medición de los indicadores.
2. Se recomienda establecer mecanismos de control e identificación fehaciente (día, persona y firma) de la documentación recuperada y retirada por el solicitante a modo de recibí de la misma.


OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa e Interna.

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA EXTERNA 2013.

Código:	29-2013	Naturaleza:	Riesgo del sistema
Proceso:	PC 12 Gestión Documental		
Unidad/es:	Servicio de Archivo General		
Descripción:	Las medidas de prevención y los sistemas de extinción de incendios existentes en el archivo de la secretaría de Linares podrían ser insuficientes a la vista de la carga de fuego existente en dicha dependencia		
Actuaciones realizadas:	<p>Visita realizada durante el año 2013 por la jefe de Servicio del AGUJA. Se había procedido a desalojar del depósito todos aquellos elementos nocivos para la documentación que habían sido objeto de observación por el auditor externo. Se recomendaron medidas preventivas de conservación y preservación (instalación de documentos en cajas y carpetas normalizadas e instalación de un recipiente con agua que rebajase la sequedad de la estancia).</p> <p>El Servicio de Prevención informa que se ha instalado un nuevo extintor en la puerta de acceso al archivo</p>		
Resultados de seguimiento:	<p>Se ha pedido al Coordinador del Archivo de Gestión de Linares, a través de su jefe de Servicio que informe de las actuaciones llevadas a cabo a lo largo del año. Por correo electrónico de fecha 23 de enero de 2014, éste informa al Jefe de Servicio de AGUJA de las siguientes actuaciones: Se ha colocado un extintor, se ha sacado la fotocopidora y la nevera, han puesto recipientes con agua y los documentos se están guardando en cajas normalizadas. Está previsto que para el año 2014, se cuente con un termohigrómetro o instrumento similar para poder hacer el seguimiento de la humedad y temperatura de dicho depósito.</p>		
Verificación, si procede:			

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013

Código:	151-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC 12.2. Gestión integrada del archivo y acceso de la documentación		
Unidad/es:	Servicio de Archivo General		
Descripción:	<p>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)</p>		



Actuaciones realizadas:	Rediseño del proceso de transferencia de documentación al Archivo General
Resultados de seguimiento:	<ol style="list-style-type: none"> 1) Creación para 2014 de un nuevo indicador que mide el tiempo de respuesta del proceso de transferencia de documentación; 2) Clarificación del procedimiento a seguir internamente cuando se recibe una transferencia 3) Separación de dos subprocesos relacionados con la transferencia: comprobación y revisión
Verificación, si procede:	En proceso de implantación