


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

AUDITORES :

- Jesús Díaz Ortiz. Auditor jefe coordinador de la auditoría del proceso.
- Tomás García Lendínez. Auditor.
- Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.

RESPONSABLES DE UNIDAD:

- José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES.
INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.
1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.

- No están pendientes de verificación no conformidades para esta Unidad en este proceso.

2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados. Si indica la siguiente observación
- PC 12.1. Gestión del Registro de la Documentación. Servicio de Información y Asuntos Generales (Campus de Linares)

1. Se ha de considerar las evidencias del registro de recibí firmado por los destinatarios de los envíos desde los registros, de acuerdo con la documentación del proceso.

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 la siguiente observación.

- **I.[PC 12.1]-01 Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción.**

1. Se recomienda establecer un criterio para el cómputo del valor objetivo de este indicador, para los supuestos de mínima incidencia causados por indeterminación del destinatario, que implique la imposibilidad real de atender en el plazo de gestión que se ha establecido en el indicador.

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 por el Servicio de Información y Asuntos Generales de las recomendaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de auditoría Interna anual 2013, con las siguientes conclusiones de auditoría.
 1. Las 2 indicaciones del informe de Auditoría Externa han sido valoradas por la Unidad, las 2 se han implantado a lo largo del ciclo de gestión 2013, y han sido verificadas en auditoría.
 2. Las 2 indicaciones del Informe de Auditoría Interna han sido valoradas por la Unidad, las 2 se han implantado a lo largo del ciclo de gestión 2013, y han sido verificadas en auditoría.

**INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.****SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC.12. Gestión de la Documentación
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales.
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 9.30 horas del día 28/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Información y Asuntos Generales, completándose con la visita de auditoría en las dependencias del Servicio de Información y Asuntos Generales en la Escuela Politécnica Superior del Campus de Linares.</p> <p><u>Evidencias. Actividades de verificación.</u></p> <p>INDICADORES</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 12.1. Gestión del registro de la documentación.</u></p> <p>1. Se verifica la periodicidad de medición continua (mensual) y la anual del indicador I.[PC 12.1]-01 <i>Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción</i>, cuyo valor es de 99,98% (12335 documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas respecto a un total de 12337 documentos tramitados). Se verifican así 2 incidencias (registros de entrada nº 4201 y nº 4950) con impacto en el incumplimiento del valor objetivo de este indicador (100%), si bien, con un nivel mínimo de representatividad. Se verifica la identificación, seguimiento y control de las 2 causas de incumplimiento.</p> <p>2. Se verifica la periodicidad de medición mensual y anual del indicador I.[PC 12.1]-02 <i>Porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias</i>, cuyo valor es de 0,01% (3 registros tramitados con incidencias respecto a 23432 documentos registrados de entrada/salida tramitados). Se verifican así 3 incidencias que no impiden el cumplimiento del valor objetivo de este indicador (0,02%). Se verifica la identificación, seguimiento y control de las 3 incidencias de registro.</p>



3. Se verifica que la medición anual del indicador *I.[PC 12.1]-03 Número total de registros tramitados de entrada y salida*, es 23432 (12337 registros de entrada y 11095 registros de salida). Este indicador de actividad no presenta valor objetivo.

4. Se verifica la periodicidad de medición continua (mensual) y anual del indicador *I.[PC 12.1]-04 Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas*, cuyo valor es de 100% (39 envíos registrados). Se cumple el objetivo establecido.

5. Se verifica la periodicidad de medición continua (mensual) y anual del indicador *I.[PC 12.1]-05 Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas*, cuyo valor es de 100% (35 certificados de registros emitidos en plazo). Se cumple el objetivo establecido.

INDICADORES DE PC 12.11. Gestión de apoyo a la firma electrónica.

6. Se verifica la periodicidad de medición semestral y anual del indicador *I.[PC 12.11]-06 Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica)*, cuyo valor es de 304. Este indicador de actividad no presenta valor objetivo.

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 al 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*, se recomienda que se compute cómo cumplido los supuestos en el que los envíos se realizan a un destinatario (ejemplo, Unidad), aunque posteriormente se haya de elevar a un nivel de responsabilidad de dirección. En los supuestos de indeterminación del destinatario o dificultad de identificar competencialmente el destinatario, se recomienda que no se compute por excepción, siempre que pueda constatarse y evidenciarse la indeterminación o dificultad.



ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	PC 12.1. Gestión del Registro de la Documentación.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales. ▪ Jesús Cañas Escudero. Servicio de Información y Asuntos Generales
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. ▪ Tomás García Lendínez. ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.

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 9:30 horas del día 28/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Información y Asuntos Generales.

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 registro de documentación:

1. Registro de entrada nº 2013 000100004694, de 6/11/2013, relativa a solicitud de permiso de menos de 15 días del docente J.J.G.M., con D.N.I. identificado, dirigida al Vicerrectorado de Docencia y Profesorado.
2. Registro de salida nº 2013 000100001957, de 29/10/2013, relativa a autorización de uso de instalaciones por parte de la Unidad de Conserjerías a Cáritas.

En concreto, se procede a la verificación de los siguientes aspectos en relación con el primero de los expedientes auditados (registro de entrada):

- Se verifica la grabación en la aplicación de registro de documentación @ries (R.[PC12.1]-01 @ries: Registro de asiento de entrada), así como los plazos de tramitación y envío inmediato al Vicerrectorado de Docencia y Profesorado (R.[PC12.1]-04 @ries: Registro de remisión de documentación con registro de entrada), el 6/11/2013, a través de la 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.

- Se verifica la recepción en el Servicio de Información y Asuntos Generales del recibí firmado (R.[PC12.1]-05 Registro de recibís firmados) de la Unidad/Órgano correspondiente (6/11/2013).



Respecto al segundo de los expedientes auditados:

- Se verifica la grabación en la aplicación de registro de documentación @ries (R.[PC12.1]-02 @ries: Registro de asiento de salida), de 29/10/2013, así como las posibles incidencias en la gestión del registro de salida a través de la medición e integridad del indicador I. [PC 12.1]-02 Porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES. CAMPUS DE LINARES

El proceso de auditoría se inicia a las 11:30 horas del día 30/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias de la Secretaria de la Escuela Politécnica Superior de Linares.

Evidencias. Actividades de verificación.

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

GESTIÓN DEL PROCESO.

1.- Se verifica la trazabilidad de la gestión del proceso a través de listado de entrada de fecha 14/11/2013, se identifican 4 documentos de entrada, dos dirigidos a la Sección de Atención al Estudiante con número de registro 2013000200001906 y 2013000200001907, solicitudes de prácticas en empresa y dos solicitudes de participación en cursos del Centro de Estudios Avanzados de Lenguas Modernas (CEALM), con número de registro 2013000200001908 y 2013000200001909.

Respecto a las solicitudes enviadas a la Sección de Atención y Ayudas al Estudiante no consta en el Registro: R.[PC 12.1]-05 Registro de recibí firmados del envío de la documentación.

En cuanto a la solicitudes de participación en los en cursos del CEALM se informa por el responsable que estas solicitudes se envían una vez terminado el plazo de presentación, se verifica correo electrónico del CEALM con instrucciones a la tramitación de solicitudes, correo figura fecha de término del plazo 20/11/13, a fecha de auditoría no consta el Registro: R.[PC 12.1]-05 Registro de recibí firmado del envío de la documentación.

2.- Se verifica la trazabilidad de la gestión del proceso a través de listado de salida de fecha 16/12/13, se identifica 1 documento de salida con origen en la Escuela Politécnica Superior de Linares y destino la Subdirección General de Títulos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, con número de registro: 2013000200000219.

Se consulta listado de salida de fecha 17/12/13, se identifica 1 documento de salida con origen en la Escuela Politécnica Superior de Linares y destino alumno con siglas: JMOG, resolución de no adaptación de la Dirección de la EPS, con número de registro: 2013000200000220.



Se consulta listado de salida de fecha 10/06/13 se identifica un documento de salida presentado por siglas FJIG, documentación para evaluación docente, dirigido al Director Gerente de la Agencia Andaluza del Conocimiento, con número de registro: 2013000200000144. Consta escrito del responsable de gestión de fecha 10/06/13 remitiendo la documentación presentada al organismo destinatario.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se ha de considerar la evidencia del registro de recibí firmado por los destinatarios de los envíos desde los registros, de acuerdo con la documentación del proceso.


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:	30-2012	Naturaleza:	Oportunidades de mejora
Proceso:	PC 12 Gestión Documental		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Dados los datos de asientos de registro realizados por los distintos registros periféricos, podría resultar interesante analizar si estos asumen la totalidad de sus posibilidades.		
Actuaciones realizadas:	El hecho de abrir registros a determinadas unidades, fue decisión de Secretaría General, ante diversas solicitudes de Directores de los Departamentos. Se contempló la posibilidad de abrir sólo a aquellas que sí lo habían solicitado, pero se consideró por parte del Secretario que lo más apropiado era que se ofreciera la posibilidad a todas las Unidades similares, independientemente del rendimiento que pudieran tener en relación al volumen de registros realizados.		
Resultados de seguimiento:	Seguimiento de los indicadores de número de registros realizados, segmentados por unidad. Al comunicar los indicadores de número de registros a Secretaría General, se reciben instrucciones de que esas oficinas deben seguir abiertas. Indicadores de actividad.		
Verificación, si procede:	Auditoría: Verificado e implantado		

Código:	31-2013	Naturaleza:	Oportunidades de mejora
Proceso:	PC 12 Gestión Documental		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Sería recomendable concretar una sistemática que permita obtener la medición del indicador de cumplimiento de plazo en la emisión de certificados de registro.		
Actuaciones realizadas:	Sistemática establecida: 1.- Se reciben los sobres con la documentación. 2.- Para emitir el certificado, se espera a recibir el último sobre con la documentación, previa comunicación por fax de la empresa. 3.- Se emite el certificado inmediatamente después de haber recibido el último sobre, en un plazo máximo de 48 horas.		
Resultados de seguimiento:	Todos los certificados son emitidos en un plazo de 48 horas. Indicadores de actividad y cumplimiento.		
Verificación, si procede:	Auditoría: Verificado e implantado		

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013



Código:	149-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC12.1 Gestión del Registro de la Documentación		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	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		
Actuaciones realizadas:	Del estudio realizado se dan dos supuestos: 1º.- Incorporación de la mejora con código 84-2013 a un procedimiento. El resultado de este supuesto es alta de oficina de registro asociada a @ries. A esta oficina se le incorpora automáticamente el asiento con la documentación asociada al mismo. //2º La oficina receptora no se le da de alta en @ries. En este caso, Registro General extrae la documentación asociada al asiento electrónico y se envía al destino con el flujo normal de documentación.		
Resultados de seguimiento:	En función del volumen de solicitudes electrónicas recibidas en un procedimiento determinado, se decide si se da de alta una oficina o no. Es decir, se aplica el supuesto 1 o el supuesto 2. Asientos de registro en el procedimiento de acción social de 2013 (supuesto 1). Verificación registro 2013 09900000414 de 5/12/2013 de M.T.M, solicitud de acción social.		
Verificación, si procede:	Auditoría: Verificado e implantado		

Código:	150-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC12.1 Gestión del Registro de la Documentación		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	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		
Actuaciones realizadas:	Envíos masivos a las unidades receptoras de documentación. No obstante, a primeros de enero de 2014 se volverán a enviar.		
Resultados de seguimiento:	Mejora la incorporación de fecha. No obstante, del seguimiento realizado se sigue comprobando que a pesar de la comunicación realizada alguna unidad no incorpora este dato. Envío de correos masivos el 7/01/2014. Realización de sello en blanco para solicitar fecha al receptor.		
Verificación, si procede:	Auditoría: Verificado e implantado		

Código:	152-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC 12.1 Gestión del Registro de la Documentación		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	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)
Actuaciones realizadas:	Se realizan mediciones continuadas y se extraen los datos en tablas de Excel con todas las unidades registrales.
Resultados de seguimiento:	Tablas Excel
Verificación, si procede:	Auditoría: Verificado e implantado