



INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.

PROCESO CLAVE	PC12. GESTIÓN DOCUMENTAL
FECHA DE REALIZACIÓN DE INFORME DE AUDITORÍA:	7/10/2016
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 (SAG).
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación. ▪ PC 12.22. Gestión y control del depósito. ▪ PC 12.23. Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación.

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente al Servicio de Información y Asuntos Generales, no se realiza la visita de auditoría por no considerarla necesaria a tenor de la información y resultados obtenidos.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades internas.

Valoración.

- No disponen de No conformidades pendientes de verificación y cierre a fecha de auditoría interna de seguimiento 2016.

Indicadores. Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.

Valoración.

- Se verifica que el Servicio de Archivo General ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso, de acuerdo con la planificación y previsiones de sus fichas de indicadores así como el total cumplimiento de los objetivos establecidos, alguno de ellos ampliamente.
- Así mismo, se verifica de forma general, la especial actividad de control de los tiempos y ausencia de errores en relación con los objetivos establecidos en los indicadores del proceso auditados.

**Observaciones/
Recomendaciones**

Compromisos de calidad incumplidos. Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.

Valoración.

- El Servicio de Archivo General ha cumplido los compromisos de calidad del proceso en el ciclo de gestión 2015, por lo que no procede la verificación de mejoras implantadas en este ámbito.

**Observaciones/
Recomendaciones**

Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias e información directa de clientes y, en su caso, la realización de acciones de mejora en este ámbito.

Valoración.

- La Unidad no ha recibido durante el primer semestre de 2016 ninguna queja ni sugerencia formal o procedente de otras fuentes informales de información a la gestión del proceso PC12, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.

**Observaciones/
Recomendaciones**



INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
PROCESO CLAVE		PC12. GESTIÓN DOCUMENTAL	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.			
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor Coordinador del Proceso. ▪ Tomás García Lendínez. Auditor. 		
UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SAG 	RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M^a Dolores Sánchez Cobos. Jefe del Servicio de Archivo General (SAG).
1.- Verificación de No Conformidades	Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades Internas formalizadas en el desarrollo del ciclo de gestión.	De acuerdo a las previsiones de implantación temporal contenidas en las fichas de no conformidades internas pendientes de verificación y cierre.	
2.- Indicadores	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.	Actividades de auditoría centradas en la verificación de la consecución de objetivos establecidos en las fichas de indicadores:	
3.-Compromisos de Calidad Incumplidos	Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	Según valores de los Indicadores de compromisos incumplidos. Centrado en la adopción de mejoras.	
4.- Quejas y Sugerencias. Información directa de clientes	Verificación de la gestión de quejas y sugerencias, en su caso realización de acciones de mejora. Verificación de la gestión de la información directa de clientes y mejoras derivadas.	De acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades, actividades de auditoría centradas en la gestión y aplicación de mejoras.	

1.-No Conformidades.

No existe No conformidad alguna asociada a este proceso clave de SIGC-SUA pendiente de verificación de implantación y, en su caso, cierre.

2.- Indicadores.

Denominación del Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, previsión de cumplimiento, acciones de mejora.
			Si	No	
I.[PC 12.21]-07. Porcentaje de reuniones técnicas mantenidas con los Servicios y Unidades Administrativas con respecto a la planificación anual.	100%	Semestral	X		Medición 1º semestre 2016: 100%
I.[PC 12.21]-10. Porcentaje de transferencias de documentación al Archivo General con ausencia de incidencias.	>=95%	Trimestral	X		Medición 1º-2º trimestre 2016: 100%



I.[PC 12.21]-11. Porcentaje de estudios de valoración realizados con respecto a la planificación establecida.	100%	Semestral	X		Medición 1º semestre 2016: 100%
I.[PC 12.21]-13. Porcentaje de unidades de instalación revisadas.	>=90%	Trimestral	X		Medición 1º-2º trimestre 2016: 100%
I.[PC 12.21]-14. Porcentaje de transferencias puestas a disposición de la unidad remitente para su consulta en archivo en un plazo máximo de 10 días desde su fecha de recepción.	>=90%	Semestral	X		Medición 1º semestre 2016: 100%
I.[PC 12.22]-17. Porcentaje de mediciones termohigrométricas realizadas en los días laborables del año natural.	100%	Continua	X		Medición continua (1º semestre 2016): 100%
I.[PC 12.23]-19. Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio.	>=90%	Trimestral	X		Medición 1º-2º trimestre 2016: 100%
I.[PC 12.23]-20. Porcentaje de respuestas a peticiones de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural, atendidas en el plazo de dos días desde su aceptación por el servicio.	>=90%	Trimestral	X		Medición 1º-2º trimestre 2016: 100%
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.	>=90%	Trimestral	X		Medición 1º-2º trimestre 2016: 100%
Valoración de auditoría	Se verifica que el Servicio de Archivo General ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores con valor objetivo del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos.				

3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.

El Servicio de Archivo General ha cumplido los compromisos de calidad del proceso en el ciclo de gestión 2015, por lo que no procede la verificación de mejoras implantadas en este ámbito.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

La Unidad no ha recibido durante el primer semestre de 2016 ninguna queja ni sugerencia formal o procedente de otras fuentes informales de información a la gestión del proceso PC12, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.