


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.

PROCESO CLAVE	PC12. GESTIÓN DOCUMENTAL
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	3/02/2017, 10:30 h.; 16/02/2017, 10:30 h.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor/a coordinador/a del proceso: Jesús Díaz Ortiz ▪ Auditor/a: Tomás García Lendínez ▪ Auditor/a: Luis Espinosa de los Monteros Moreno (E.P.S. Linares)
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC12.1. Gestión del registro de la documentación. ▪ PC12.11. Gestión de apoyo a la firma electrónica.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

1.- No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪
2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>1. Respecto a la documentación enviada al Vicerrectorado correspondiente consta el Registro: R.[PC 12.1]-05 Registro de recibí firmados del envío de la documentación, en este caso sólo con el sello del Vicerrectorado, sin fecha de recepción.</p> <p>Se recomienda en el caso que corresponda, dejar constancia en el recibí de la fecha de recepción por parte del destinatario, tal y como se establece en el impreso.</p>
3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.
Observaciones/ Recomendaciones	
4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Servicio de Información y Asuntos Generales no ha recibido durante el segundo semestre de 2015 ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC12, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría. ▪ En el ciclo 2016 no se ha gestionado ninguna actuación de información directa de clientes, se recomienda en el caso que se produzcan en el futuro, la gestión de la misma, incluyendo su utilización y aplicación para la mejora continua, además de disponer de evidencias que demuestren esta gestión.
Observaciones/ Recomendaciones	
5.- Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos,	


riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica e informa del análisis y actuaciones de las recomendaciones indicadas en el Informe de auditoría Interna anual ciclo 2015.
--------------------	--

Observaciones/ Recomendaciones	
---------------------------------------	--

6.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se valora positivamente cómo el Servicio de Información y Asuntos Generales analiza los resultados de las mejoras incorporadas a los procesos con las herramientas que les proporciona su sistema de información, del análisis de cuyos resultados igualmente extraen las propuestas que se implementarán para el siguiente ciclo de gestión del SIGC-SUA 2017.
--------------------	---

Observaciones/ Recomendaciones	
---------------------------------------	--

7.-Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la plena operatividad del recurso a través de los expedientes auditados de solicitud de certificación digital para usuarios y empleados.
--------------------	--

Observaciones/ Recomendaciones	
---------------------------------------	--



INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.			
PROCESO CLAVE		PC12. GESTIÓN DOCUMENTAL	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		3/02/2017, 10:30 h.	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor/a coordinador/a de proceso: Jesús Díaz Ortiz Auditor/es: Tomás García Lendínez Auditor/es: Luis Espinosa de los Monteros Moreno	
UNIDAD:	▪ Servicio de Información y Asuntos Generales	RESPONSABLE	▪ José Luis Pedrosa Delgado

1. Verificación de No Conformidades

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
CÓDIGO	-----
PROCESO SIGC-SUA	PC12. Gestión documental
PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN	No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.

2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC12.1. 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. ▪ M^a Dolores Mora Romero. Responsable de Gestión. ▪
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tomás García Lendínez. Auditor. ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor. ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 10:30 horas del día 3/02/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG).

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad del proceso y la conformidad del mismo, así como la prestación del servicio a través de los registros asociados a los siguientes expedientes de registro de documentos:

1. Registro de entrada 2016/1834, de 1/06/2016, sobre Notificación de acuerdo de resolución de modificación 2015DECO11, remitido por la Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el



Desarrollo, con destinatario el Vicerrectorado de Proyección de la Cultura, Deportes y Responsabilidad Social de la Universidad de Jaén.

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 Proyección de la Cultura, Deportes y Responsabilidad Social (R.[PC12.1]-04@ries: Registro de remisión de documentación con registro de entrada), el 1/06/2016, 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 (sello y rúbrica) (R.[PC12.1]-05 Registro de recibís firmados) por parte de Secretaría General (1/06/2016).

2. Registro de entrada 2016/1948, de 8/06/2016, a Gerencia, relativo el envío de Decreto para observaciones, desde la Secretaría General Técnica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Junta de Andalucía.

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 a Gerencia (R.[PC12.1]-04@ries: Registro de remisión de documentación con registro de entrada), el 8/06/2016, 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 (sello y rúbrica) (R.[PC12.1]-05 Registro de recibís firmados) por parte de Gerencia (9/06/2016).

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES. CAMPUS DE LINARES

El proceso de auditoría se inicia a las 10:30 horas del día 16/02/2017 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.

1.- Se verifica la trazabilidad de la gestión del proceso a través de listado de entrada de fecha 24/06/2016, se selecciona un solo registro de la relación el 2016/397, con remitente identificado con siglas FCI, dirigido al Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica, con asunto: Reunión Consejo de Departamento petición plaza de Catedrático.

Respecto a la documentación enviada al Vicerrectorado correspondiente consta el Registro: R.[PC 12.1]-05 Registro de recibí firmados del envío de la documentación, en este caso sólo con el sello del Vicerrectorado de destino, sin fecha de recepción.

2.- Se verifica la trazabilidad de la gestión del proceso a través de listado de salida de fecha 26/04/16, se selecciona uno solo registro de la relación el 2016/135 con origen en la Escuela Politécnica Superior de Linares y destino la Subdirección de Gobierno de Guadalajara. Se trata del envío de un Título académico oficial para su recogida por la destinataria identificada con siglas AMLV.



Se verifica en la Secretaría del Centro el expediente de la destinataria y copia del escrito enviado.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados al mismo de acuerdo a las características específicas de cada uno de los expedientes de gestión de registro de la documentación auditados.

1.-Respecto a la documentación enviada al Vicerrectorado correspondiente consta el Registro: R.[PC 12.1]-05 Registro de recibí firmados del envío de la documentación, en este caso sólo con el sello del Vicerrectorado, sin fecha de recepción.

Se recomienda en el caso que corresponda, dejar constancia en el recibí de la fecha de recepción por parte del destinatario, tal y como se establece en el impreso.

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido	Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
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.- El 100% de los escritos y solicitudes de documentación recibida para su registro de entrada, serán tramitados en 24 horas desde su recepción a las Unidades de destino.	100%	Continua	Medición anual: 100% (31.984 registros de entrada enviados en 24 horas)	
I.[PC 12.1]-02 Porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias.	<=0,02%	Mensual	Medición anual: 0,019% (6 registros tramitados de entrada/salida con incidencias)	
I.[PC 12.1]-03 Número total de registros tramitados de entrada y salida.	NP	Anual	31.984 registros tramitados de entrada/salida	
I.[PC 12.1]-04 Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas. 2.- El 100% de los escritos y solicitudes de documentación recibida para otras administraciones o entidades será tramitada en 24 horas desde su entrada en registro.	100%	Continua	Medición anual: 100% (20 registros de entrada para otras entidades en plazo de 24 horas)	



I.[PC 12.1]-05 Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas. 3.- El 100% de las peticiones de emisión de certificados de registros serán tramitadas en el plazo de 48 horas desde que se recibe toda la documentación.	100%	Continua	Medición anual: 100% (31 registros emitidos en 48 horas)		
I.[PC 12.11]-06 Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica).	NP	Semestral	Medición anual: 346		
Valoración de auditoría	<p>Se verifica que el Servicio de Información y Asuntos Generales ha realizado la medición periódica de los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de su ficha de indicador.</p> <p>En general, se aportan mediciones similares a la del ciclo 2015. Se pone en valor la consecución de los objetivos de aquellos indicadores que los tienen establecidos.</p>				

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

El Servicio de Información y Asuntos Generales no ha recibido durante el segundo semestre de 2015 ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC12, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.

Información directa de clientes	Canal de Entrada (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información)	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	

Valoración de auditoría	En el ciclo 2016 no se ha gestionado ninguna actuación de información directa de clientes, se recomienda en el caso que se produzcan en el futuro, la gestión de la misma, incluyendo su utilización y aplicación para la mejora continua, además de disponer de evidencias que demuestren esta gestión.				

5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

5.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2015.

No procede

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	243-2016-AIS	Naturaleza:	Formatos
Proceso:	PC12. Gestión de la documentación.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		



Descripción:	Se recomienda, en relación con el formato F.[PC12.11]-01. Envío de peticiones a la FNMT, valorar la posibilidad de revisión o eliminación del actual formato al objeto de ajustar su configuración al actual procedimiento de petición a la FNMT.
Actuaciones realizadas:	Al haber cumplido en este ciclo dos mejoras propuestas en este proceso, esta cuestión se abordará en el ciclo siguiente, una vez se determinen de forma precisa los requisitos del procedimiento.
Resultados de seguimiento:	En la actualidad se está trabajando en una reestructuración del proceso desde la determinación de los requisitos del procedimiento de petición a la FNMT.
Verificación, si procede:	En proceso

Código:	244-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC12. Gestión de la documentación.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Se recomienda abordar la revisión del flujograma PC12.11, así como, en su caso, el resto de documentación de dicho proceso (registros, indicadores, legislación, instrucciones técnicas, etc.), de modo que se adapte a la realidad de la gestión que desarrolla el SIAG en el ámbito de la gestión de apoyo a la firma electrónica.		
Actuaciones realizadas:	Al haber cumplido en este ciclo dos mejoras propuestas en este proceso, esta cuestión se abordará en el ciclo siguiente, una vez se determinen de forma precisa los requisitos del procedimiento.		
Resultados de seguimiento:	En la actualidad se está trabajando en una reestructuración del proceso desde la determinación de los requisitos del procedimiento de petición a la FNMT.		
Verificación, si procede:	En proceso		

5.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2015.

Código:	89-2016	Naturaleza de la mejora:	Servicio.
Proceso:	PC 12 Gestión de la Documentación		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción de la mejora:	Expedición Certificados electrónicos. Dividir las oficinas de acreditación de expedición de certificados electrónicos del Campus de Jaén y Campus de Linares		
Causa para su implantación:	Recomendación auditoría FNMT		
Objetivo de la mejora:	Mejor gestión de oficinas		
Recursos previstos:	No procede		
Responsable de implantación:	SIAG-FNMT		
Previsión de resultados:	Crear dos oficinas de gestión de Certificados		
Grado de prioridad:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Objetivo completado. Creación de dos oficinas: Campus Las Lagunillas y Campus Científico Tecnológico (Linares)		


Verificación de resultados en auditoría, si procede:

Se comprueba que se ha dividido la oficina de acreditación de expedición de certificados electrónicos, de modo que en la actualidad, dependiente del SIAG, existe una oficina en el Campus Científico-Tecnológico de Linares, cuyo responsable es Jesús Cañas Escudero.

Código:	90-2016	Naturaleza de la mejora:	Servicio.
Proceso:	PC 12 Gestión de la Documentación		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción de la mejora:	Expedición Certificados electrónicos. Constitución del SIAG Campus Jaén y Linares en oficinas de expedición de certificados electrónicos de empleado público		
Causa para su implantación:	Mejorar la gestión documental de los procedimientos de la Universidad de Jaén		
Objetivo de la mejora:	Acreditar a cargos de la Uja en la FNMT con certificados de empleados públicos		
Recursos previstos:	No procede		
Responsable de implantación:	SIAG-FNMT		
Previsión de resultados:	Constitución de oficinas de acreditación para mejorar la gestión de los procedimientos de la UJA.		
Grado de prioridad:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	Objetivo completado. La oficina de acreditación de certificados ya puede expedir certificados de empleado público.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Desde el actual ciclo de gestión 2016, es posible solicitar por parte del personal de la Universidad de Jaén, el certificado de empleado público. Se comprueba que este tipo de certificado ya ha sido expedido por la oficina de la Universidad de Jaén (Antonio Porcuna Contreras, Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio).		

6.- Análisis de resultados.

Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Valoración de la Unidad.
<p>Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2016 o para el siguiente 2017, a través del informe de seguimiento de procesos.</p>	<p>El análisis del nivel de despliegue e implantación en el ciclo de gestión 2015 de las propuestas de mejora y seguimiento de actuaciones de auditoría interna 2014 se encuentra a fecha de auditoría en desarrollo por parte del SIAG.</p> <p>Una vez finalizada la presente auditoría interna 2016, sus resultados serán valorados por la Unidad y analizados e incluidos en el correspondiente informe de seguimiento de procesos. No obstante, de forma global se valora positivamente el resultado de las mejoras y actividades relacionadas con las recomendaciones de auditoría implantadas en relación con los resultados positivos del ciclo de gestión.</p>



	Los mecanismos de alineación del sistema de información del SIAG con las propuestas de mejora del ciclo de gestión actual son el resultado del análisis de la información que se realiza en las reuniones del equipo de calidad de la Unidad y se formaliza en los informes de seguimiento.
Valoración de auditoría	Se valora positivamente cómo el SIAG analiza los resultados de las mejoras incorporadas a los procesos con las herramientas que les proporciona su sistema de información, del análisis de cuyos resultados igualmente extraen las propuestas que se implementarán para el siguiente ciclo de gestión del SIGC-SUA 2017.

7.- Verificación de la operatividad de los recursos del inventario del plan de seguridad documental.

RECURSO	Verificación	Observaciones
Sistema de certificación digital para usuarios y empleados	Sí	Se verifica la plena operatividad del recurso a través de los expedientes auditados de solicitud de certificación digital para usuarios y empleados de 2/02/2017, de F.V.P.; y de 1/02/2017, de T.V.R.