


**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC 12. Gestión Documental
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	1/03/2018
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M<sup>a</sup> Dolores Sánchez Cobos. Jefe del Servicio de Archivo General</li> </ul>

**OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL**

**3.- Indicadores.** Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica que el Servicio de Archivo General 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.</li> </ul>
--------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
----------------------------------------	-----------------------------------------------------

**4.- Quejas y sugerencias.** Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Servicio de Archivo General no ha recibido ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC12, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.</li> </ul>
--------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
---------------------------------------	--

**7.- Verificación de la realización de las encuestas** correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.

<b>Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la realización de la encuesta <b>EP-57-PC12 (Servicio de Archivo General)</b>, según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos.</li> <li>▪ Se constata un mínimo descenso porcentual de participación (59,38% en 2016, 55,95% en 2017). En cuanto a los resultados obtenidos, la media global mejora la de ciclos de gestión anteriores, siendo la más alta desde que se realiza esta encuesta (4,53); por su parte, el nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios objeto de esta encuesta presenta una media idéntica a la del ciclo 2016 (4,48).</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	
----------------------------------------	--

**8.- 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.**

<b>Valoración.</b>	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, de acuerdo a la siguiente información. En relación con el proceso de Auditoría Externa del ciclo precedente, del total de 4 recomendaciones realizadas, 3 se encuentran en proceso de implantación y 1 implantada (75% de implantación); en cuanto al proceso de Auditoría Interna anterior, la recomendación a la documentación del proceso propuesta ha sido implantada (100% de implantación); finalmente, las 2 propuestas de mejora aportadas por el Servicio de Archivo General
--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	en el ciclo de gestión anterior han sido implantadas (100% de implantación).
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	1. Con carácter general, parece razonable incidir en la necesidad de la total implantación de las oportunidades de mejora y riesgos identificados en auditoría externa, como mecanismo de mejora continua.
<b>9.- 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.</b>	
<b>Valoración.</b>	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

**INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC 12. Gestión Documental
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M<sup>a</sup> Dolores Sánchez Cobos. Jefe del Servicio de Archivo General</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz</li> </ul>

**3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.**

Indicador (y compromiso asociado)	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		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%	X		
I.[PC 12.21]-08. Porcentaje de transferencias codificadas siguiendo el Cuadro de clasificación.	NP	-	-	
I.[PC 12.21]-09. Número total de unidades de instalación recibidas anualmente.	NP	-	-	
I.[PC 12.21]-10. Porcentaje de transferencias de documentación al Archivo General con ausencia de incidencias.	>=95%	X		
I.[PC 12.21]-11. Porcentaje de estudios de valoración realizados con respecto a la planificación establecida.	100%	X		
I.[PC 12.21]-12. Número de documentos gestionados por el archivo cada año.	NP	-	-	
I.[PC 12.21]-13. Porcentaje de unidades de instalación revisadas.	>=90%	X		
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.  4.-Poner a disposición de las unidades remitentes en un plazo de 10 días laborables el 90% de las transferencias recibidas (hasta un máximo de 100 cajas por transferencia.	>=90%	X		
I.[PC 12.22]-15. Porcentaje de metros lineales ocupados en el depósito de documentos del Archivo General.	NP	-	-	
I.[PC 12.22]-16. Incremento anual de ocupación de los depósitos de archivo.	NP	-	-	
I.[PC 12.22]-17. Porcentaje de mediciones termohigrométricas realizadas en los días laborables del año natural.	100%	X		
I.[PC 12.22]-18. Porcentaje de mediciones termohigrométricas que generan una actuación siguiendo el protocolo.	NP	-	-	
I.[PC 12.23]-19. Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio.  5.-Atender el 90% de las consultas recibidas, hasta un máximo de 25 documentos solicitados, en el plazo de un día laborable desde la fecha de aceptación.	>=90%	X		



<p>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.</p> <p>6.-Responder el 90% de las peticiones de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural en el plazo de dos días laborables desde la fecha de aceptación.</p>	>=90%	X		
<p>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.</p> <p>7.-Comunicar en el plazo de un día laborable desde su detección, las incidencias producidas en la atención de consultas o peticiones en el 90% de los casos.</p>	>=90%	X		
<p><b>Valoración de auditoría</b></p>	<p>Se verifica que el Servicio de Archivo General ha realizado la medición periódica de los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de su ficha de indicador y la consecución de los objetivos en los indicadores que lo tienen establecidos.</p> <p>El Servicio de Archivo General analiza los resultados de sus indicadores y valora positivamente la medición obtenida y el cumplimiento respecto al objetivo planteado.</p> <p>No se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades respecto a la medición, seguimiento y grado de cumplimiento/desviación del objetivo planificado, en tanto éste ha sido alcanzado en la totalidad de indicadores que lo tienen establecido.</p>			

## RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

### 4.- Quejas y Sugerencias

Quejas/Sugerencias	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
<b>Valoración de auditoría</b>	El Servicio de Archivo General no ha recibido ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC12, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.					

### 7. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

<b>Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio</b>	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
<b>EP-57-PC12</b>	Se verifica la realización periódica de la encuesta postservicio EP-57-PC12, de conformidad con las previsiones de la ficha técnica de ésta.
<b>Valoración de auditoría</b>	Se constata un mínimo descenso porcentual de participación (59,38% en 2016, 55,95% en 2017). En cuanto a los resultados obtenidos, la media global mejora la de ciclos de gestión anteriores, siendo la más alta desde que se realiza esta encuesta (4,53); por su parte, el nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios objeto de esta encuesta presenta una media idéntica a la del ciclo 2016 (4,48).



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

### 8.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2016.

<b>Código:</b>	51-2017	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 12 Gestión Documental		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General/Servicio de Información y Asuntos Generales		
<b>Descripción:</b>	Se anima, por el volumen de datos personales de este servicio, a tener presente el nuevo reglamento de Protección de Datos UE 679/2016, de exclusivo cumplimiento en mayo 2018.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se está a la espera de recibir el informe de consultoría sobre un proyecto corporativo de administración electrónica, encargado a la empresa OCU, antes de emprender la tarea de reglamentar la protección de datos.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	En curso		
<b>Verificación, si procede:</b>	Actas de las reuniones mantenidas con OCU		

<b>Código:</b>	52-2017	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 12 Gestión Documental		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda establecer objetivos vinculados a la digitalización de archivos, estableciendo una línea según el requerido por el proyecto (no necesariamente de forma anual). En este sentido, si bien los recursos son limitados, se recomienda elevar propuestas.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Durante el primer trimestre de 2018 se establecerá la planificación.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	En curso		
<b>Verificación, si procede:</b>	Acuerdo con la Jefe del Servicio de Archivo		

<b>Código:</b>	53-2017	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 12 Gestión Documental		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda un control más preciso de las verificaciones de los termohigrómetros en sala de archivo, evitando confusiones sobre su adecuada medición.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se solicitó presupuesto para instalar un sistema de acondicionamiento integrado		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Presupuesto a Pérez Clima		
<b>Verificación, si procede:</b>	Se estudiará otra solución. El presupuesto era demasiado caro.		

<b>Código:</b>	54-2017	<b>Naturaleza:</b>	Riesgos
<b>Proceso:</b>	PC 12 Gestión Documental		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General		
<b>Descripción:</b>	La actual base de datos de Access cuenta con 18.900 registros, lo que podría suponer un riesgo para el control de los registros de gestión documental.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se ha procedido a la reconfiguración y compactación de las		



	bases de datos (Acces)
<b>Resultados de seguimiento:</b>	En fase de prueba
<b>Verificación, si procede:</b>	Bases de datos

### 8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

<b>Código:</b>	<b>100-2017-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Documentación del proceso
<b>Proceso:</b>	PC12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General		
<b>Descripción:</b>	Dado que, como resultado de la implantación de la recomendación de auditoría interna de seguimiento 2016, 240-206-AIS, desde el actual ciclo de gestión se elabora un informe archivístico por cada transferencia o grupo de ellas en el que se describe el estado de los documentos recibidos en el Servicio de Archivo General, se recomienda modificar la documentación del proceso PC12, solicitando la inclusión de este nuevo registro.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Petición de inclusión en el Manual de procesos		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Inclusión		
<b>Verificación, si procede:</b>	<a href="http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/SIGCSUA_PC12.pdf">www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/SIGCSUA_PC12.pdf</a>		

### 8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2017.

<b>Código:</b>	87-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos.
<b>Proceso:</b>	PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Acceder y mantener actualizada la información de la base de datos Unisoft referida a los datos de archivo y transferencia.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Continuar compartiendo entre ambos servicios las bases de datos descriptivas de las que dispone el SGA correspondientes a los expedientes académicos de estudiante.		
<b>Denominación</b>	Acceso a Unisoft		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Optimización de recursos		
<b>Recursos previstos:</b>	Base de datos desarrollada por el SGA para la gestión de expedientes		
<b>Responsable de implantación:</b>	Base de datos desarrollada por Antonio Martínez Jurado del SGA. Trabajo de coordinación de los datos: Nicolás Pancorbo (Responsable de Gestión del AGUJA)		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mayor información, agilidad, eficacia en las transferencias		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2016	<b>Finalización:</b> 2017
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Desarrollo de las transferencias desde el SGA con mayor agilidad, eficacia e información		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Impresos de transferencia		

<b>Código:</b>	88-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos
----------------	---------	---------------------------------	----------



<b>Proceso:</b>	PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Identificación de softwares en el mercado o aplicaciones utilizadas por otros archivos - Definición de nuestras necesidades - Envío del pliego de necesidades a las empresas comercializadoras - Reuniones y/o demostraciones de su funcionamiento por parte de las empresas con el asesoramiento del Servicio de Informática		
<b>Causa para su implantación:</b>	Comenzar a desarrollar las herramientas necesarias para la puesta en marcha del proyecto de gestión documental corporativa contemplado en la acción específica del objetivo C64 del Plan estratégico 2014-2020		
<b>Objetivo de la mejora</b>	Afrontar el proyecto de gestión documental corporativa contemplado en la acción específica del objetivo C64 del Plan estratégico 2014-2020		
<b>Recursos previstos:</b>	Petición de información a las empresas de software		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de Servicio del AGUJA en colaboración con la Jefa de Sección		
<b>Previsión de resultados:</b>	Gestión automatizada de los procesos de gestión documental		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2017	<b>Finalización:</b> En curso
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se han mantenido contactos con dos empresas, Baratz y 4tic. Con Baratz nos hemos reunido en dos ocasiones, incluso con el Gerente, que les emplazó hasta conocer el informe de la Consultoría sobre administración electrónica encargado a la empresa OCU		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Gerente, actas de reuniones con OCU, correos electrónicos con las empresas de software		

### 9.- Análisis de resultados. **Se auditará con el informe de seguimiento de procesos.**

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.
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 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos.	
<b>Valoración de auditoría</b>	<b>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</b>