



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.

PROCESO CLAVE	PC 12.1. Gestión del registro de la documentación. PC 12.11. Gestión de apoyo a la firma electrónica.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	8/03/2018
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales.

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.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que el Servicio de Información y Asuntos Generales ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, así como, con carácter general, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.
Observaciones/ Recomendaciones.	<p>1. Si bien se tienen identificadas las causas del incumplimiento y a pesar de que el desvío respecto al objetivo establecido es poco significativo para el indicador I.[PC 12.1]-05. Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas, se recomienda al Servicio de Información y Asuntos Generales prestar especial atención al seguimiento de las mediciones periódicas del dicho indicador en el ciclo de gestión siguiente.</p> <p>De persistir la desviación detectada, se indica la conveniencia de la utilización de las herramientas que nos proporciona nuestro Sistema de Calidad, como es la apertura de una No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento del valor objetivo, en caso de prever que dichas causas no son coyunturales si no que van a ser situaciones que hay que incorporar a la dinámica de los procesos del Servicio.</p>
4.- Quejas y sugerencias. 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 ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC12, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.
Observaciones/ Recomendaciones	
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.	
Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de la encuesta EG23-PC12 (Servicio de Información y Asuntos Generales), de conformidad con las previsiones de su ficha técnica, según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos. ▪ Se constata un descenso porcentual de participación respecto al ciclo de gestión anterior (36,36% en 2016, 29,54% en 2017) y sostenido desde la realización de esta encuesta. En cuanto a los resultados obtenidos, si bien los resultados no son



	representativos al no alcanzarse la tasa de respuesta sobre el número óptimo de respuestas recibidas, tanto la media global como el nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios objeto de la encuesta, mejoran los de ciclos anteriores, siendo los más altos desde que se realiza la encuesta (4,5 de media global; y 4,45 de media de mejora percibida).
Observaciones/ Recomendaciones.	1. Se recomienda, a valoración de la Unidad, incorporar las mejoras que se consideren adecuadas con el objetivo de incrementar el nivel de participación y, por tanto, de la representatividad de la encuesta general auditada. También resultaría adecuado, de reproducirse en ciclos de gestión futuros los actuales niveles de participación, valorar la implantación de metodologías alternativas a la actual de obtención de información y retroalimentación de clientes.
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.	
Valoración.	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 5 recomendaciones realizadas, 2 se encuentran en proceso de implantación y 3 implantadas (60% 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, la propuesta de mejora aportada por el Servicio de Archivo General en el ciclo de gestión anterior se encuentra en proceso de implantación.
Observaciones/ Recomendaciones.	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.
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.	
Valoración.	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	


INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC 12. Gestión Documental
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.

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 12.1]-01. Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción.	100%	X		
I.[PC 12.1]-02. Porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias.	<=0,02%	X		
I.[PC 12.1]-03. Número total de registros tramitados de entrada y salida.	NP	-	-	
I.[PC 12.1]-04. Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas.	100%	X		
I.[PC 12.1]-05. Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas.	100%		X	Medición anual: 94,94%
I.[PC 12.1]-06. Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica).	NP	-	-	
Valoración de auditoría	<p>Se verifica que el Servicio de Información y Asuntos Generales ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, así como, con carácter general, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.</p> <p>Si bien se tienen identificadas las causas del incumplimiento y a pesar de que el desvío respecto al objetivo establecido es poco significativo para el indicador I.[PC 12.1]-05. Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas, se recomienda al Servicio de Información y Asuntos Generales prestar especial atención al seguimiento de las mediciones periódicas del dicho indicador en el ciclo de gestión siguiente.</p> <p>De persistir la desviación detectada, se indica la conveniencia de la utilización de las herramientas que nos proporciona nuestro Sistema de Calidad, como es la apertura de una No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento del valor objetivo, en caso de prever que dichas causas no son coyunturales si no que van a ser situaciones que hay que incorporar a la dinámica de los procesos del Servicio.</p>			



En este sentido, recordamos la indicación que como riesgo se incorporó en el último informe de Auditoría Externa: "El reducido uso del instrumento de No Conformidad para formalizar la consideración, análisis y actuación derivadas de las incidencias y desviaciones en los procesos y sus indicadores".

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	
Valoración de auditoría	El Servicio de Información y Asuntos Generales 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).

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio	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.
EG23-PC12	Se verifica la realización de la encuesta EG23-PC12 (Servicio de Información y Asuntos Generales), de conformidad con las previsiones de su ficha técnica, según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos.
Valoración de auditoría	Se constata un descenso porcentual de participación respecto al ciclo de gestión anterior (36,36% en 2016, 29,54% en 2017) y sostenido desde la realización de esta encuesta. En cuanto a los resultados obtenidos, si bien los resultados no son representativos al no alcanzarse la tasa de respuesta sobre el número óptimo de respuestas recibidas, tanto la media global como el nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios objeto de la encuesta, mejoran los de ciclos anteriores, siendo los más altos desde que se realiza la encuesta (4,5 de media global; y 4,45 de media de mejora percibida).

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.

Código:	51-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 12 Gestión Documental		
Unidad/es:	Servicio de Archivo General/Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	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.		



Actuaciones realizadas:	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.
Resultados de seguimiento:	En curso
Verificación, si procede:	Actas de las reuniones mantenidas con OCU

Código:	47-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 12 Gestión Documental		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Podría ser oportuno reglamentar la expedición de certificados electrónicos de empleado público: restricciones y promoción.		
Actuaciones realizadas:	Aún no se tienen claros los criterios de expedición de este tipo de certificados puesto que somos conscientes que las plataformas van a cambiar, estando indefinido el alcance de ese cambio que, sin duda afectará a las decisiones sobre expedición de certificados.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	b) En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

Código:	48-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 12 Gestión Documental		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Se anima a terminar de incorporar al SIGC-SUA las instrucciones técnicas o criterios acordados sobre aspectos relacionados con la gestión o prestación de servicio.		
Actuaciones realizadas:	Se está trabajando en la actualidad en esta cuestión, analizando los manuales de las nuevas plataformas, que serán incorporados a SIGC-SUA con la puesta en producción definitiva de las plataformas.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	b) En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

Código:	49-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 12 Gestión Documental		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Es aconsejable mejorar la temporalización de actuaciones para la consecución de los objetivos.		
Actuaciones realizadas:	Se han realizado tablas en Excel con las tareas secuenciadas en fases. No obstante, es complicado establecer temporalizaciones concretas, aun así, se ha concretado la temporalización en aquellos objetivos que sí son de responsabilidad del SIAG		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	a) Implantada en su totalidad		



Código:	50-2017	Naturaleza:	Observaciones
Proceso:	PC 12 Gestión Documental		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	No se han incorporado al informe de seguimiento de procesos los resultados de las encuestas Post-Servicio de la tramitación de certificados digitales.		
Actuaciones realizadas:	A la fecha de realización de la auditoría no se disponía de esta información. En la actualidad ya disponemos de los resultados y se solicitará que se incorporen al informe.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	a) Implantada en su totalidad		

8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

Código:	101-2017-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	Se realiza un control diario sobre los recibí en esta materia. También se ha avisado a la unidad correspondiente sobre la necesidad de que figure la fecha en el recibí.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	a) Implantada en su totalidad		

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

Código:	89-2017	Naturaleza de la mejora:	Recursos
Proceso:	PC 12 Gestión de la Documentación		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción de la mejora:	Estudiar e implantar recursos de otros organismos (MINHAP, JA) en plataforma de administración electrónica		
Causa para su implantación:	Objetivo estratégico		
Objetivo de la mejora:	Implantación de nueva plataforma de Registro Géiser y preparar implantación del sistema del sistema de notificaciones /Implantación de sistema de notificaciones con Juzgados Lexnet.		
Recursos previstos:	Los previsto por Vicerrectorado		
Responsable de implantación:	Siag y Servicio de Informática.		
Previsión de resultados:	Implantación plataforma		
Grado de prioridad:	Media.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:



Descripción de resultados obtenidos:	Alta en Géiser de Pruebas del Ministerio. Realización de asientos de registro, accesos, creación de oficinas, órganos y unidades tramitadoras en la plataforma de pruebas. Aún no se ha avanzado en la plataforma de notificaciones a la espera de avanzar con Géiser. Plataforma LEXNET implantada y en explotación a disposición del Servicio Jurídico.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	b) En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado).

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.	
Valoración de auditoría	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.