



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.	
PROCESO CLAVE	PC12.GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	07/03/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno</li> </ul>
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ María Dolores Sánchez Cobo, <b>Jefa del Servicio de Archivo General.</b></li> </ul>

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)	
(Objetivo 3). <b>Indicadores.</b> 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"> <li>▪ 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.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones.	
(Objetivo 4). <b>Compromisos de calidad.</b> Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones.	
(Objetivo 5). <b>Quejas y sugerencias.</b> Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Servicio de Archivo General no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales de información.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones	
(Objetivo 6). <b>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.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: 1 implantadas. Auditoría Interna: 2 implantadas. Propuestas de mejora: 4 en proceso de implantación.
Observaciones/ Recomendaciones.	
<b>Verificación de la realización de las encuestas</b> 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"> <li>▪ Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</li> <li>▪ Se valora positivamente los resultados de satisfacción que se posicionan en los niveles considerados como excelentes posibilitando el cumplimiento de los</li> </ul>



	<p>objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ No obstante teniendo en cuenta la evolución en los resultados de satisfacción, con tendencias prácticamente constantes y con valores que se posicionan, en algunos casos, muy por encima de los valores objetivos, se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de ajustar los objetivos al comportamiento del indicador, ya que los actuales pudieran estar limitando la capacidad de la mejora.</li></ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	No obstante teniendo en cuenta la evolución en los resultados de satisfacción, con tendencias prácticamente constantes y con valores que se posicionan, en algunos casos, muy por encima de los valores objetivos, se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de ajustar los objetivos al comportamiento del indicador, ya que los actuales pudieran estar limitando la capacidad de la mejora.


**INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC12.GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ María Dolores Sánchez Cobo, <b>Jefa del Servicio de Archivo General.</b></li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno</li> </ul>

**(Objetivo 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		Valor anual: 100 %
I.[PC 12.21]-10 Porcentaje de transferencias de documentación al Archivo General con ausencia de incidencias.	>=95%	X		Valor anual: 100 %
I.[PC 12.21]-11 Porcentaje de estudios de valoración realizados con respecto a la planificación establecida.	100%	X		Valor anual: 100 %
I.[PC 12.21]-13 Porcentaje de unidades de instalación revisadas.	>=90%	X		Valor anual: 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.  <b>Compromiso de Calidad</b> 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%	X		Valor anual: 100 %



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
I.[PC 12.22]-17 Porcentaje de mediciones termohigrométricas realizadas en los días laborables del año natural.	100%	X		Valor anual: 100 %
I.[PC 12.23]-19 Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio.  <b>Compromiso de Calidad</b> Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio.	>=90%	X		Valor anual: 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.  <b>Compromiso de Calidad</b> 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%	X		Valor anual: 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.  <b>Compromiso de Calidad</b> Porcentaje de incidencias sobre el estado de las peticiones comunicadas al usuario en el plazo de un día desde su detección.	>=90%	X		Valor anual: 100 %
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento en general de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos.			

### Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

**(Objetivo 4). Compromisos de calidad.** Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.

No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.

### RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

#### (Objetivo 5). Quejas y Sugerencias

El Servicio de Archivo General no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales ni de otras fuentes de información.

#### (Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

##### 6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.

<b>Código:</b>	44-2017-AEA	<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 definir con más detalle las fases/hitos de los objetivos de calidad, especialmente para aquellos con mayor marco temporal.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Las acciones que derivan del Análisis DAFO se han trasladado al Plan estratégico, línea C64 y a la propuesta de mejoras del SIGC-SUA, Fichas propuestas de mejora procesos clave 2019		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada		

##### 6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

<b>Código:</b>	131-2018-AIA	<b>Naturaleza:</b>	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
<b>Proceso:</b>	PC12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General		

<b>Descripción:</b>	Se recomienda, a valoración de la Unidad, actualizar la documentación del proceso, ya que en algunos casos por ejemplo en la denominación de las bases de datos no coinciden con la denominación real de las mismas, el cuadro de clasificación no aparece como registro en la documentación o la codificación de los documentos con la salida del registro de la documentación clasificada no está bien ubicada en las interfases del proceso, entre otras cuestiones según informan los responsables auditados.
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Las bases de datos que gestionan la documentación han sido fusionadas (BBDDFusionada_AGUJA). El nombre de las tablas tiene menor relevancia que la acción que describen.
<b>Resultados de seguimiento:</b>	
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada

<b>Código:</b>	<b>132-2018-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Mejores
<b>Proceso:</b>	PC12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General		
<b>Descripción:</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>Actuaciones realizadas:</b>	Las acciones que derivan del Análisis DAFO se han trasladado al Plan estratégico, línea C64 y a la propuesta de mejoras del SIGC-SUA, Fichas propuestas de mejora procesos clave 2019		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada		

### 6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

<b>Código:</b>	175-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos
<b>Proceso:</b>	PC 12.21		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Organización del Fondo Fotográfico de la UJA		
<b>Causa para su implantación:</b>	Organizar el fondo fotográfico transferido al SAG		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Instalar, describir y difundir la historia de la UJA a través de la fotografía		
<b>Recursos previstos:</b>	SAG		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Catálogo de Fondo Fotográfico de la UJA		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			

<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2018	<b>Finalización:</b>	
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Identificación, clasificación, acondicionamiento y archivo del fondo fotográfico para su posterior descripción y difusión</b> Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>b) En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</b>			

<b>Código:</b>	<b>176-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos. RIESGO	
<b>Proceso:</b>	PC 12 Gestión Documental			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Descripción: Contar con las herramientas necesarias para abordar la administración electrónica. (Acción 1, 4, 5a, 5b)			
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción derivada del análisis de Riesgos y Oportunidades			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Dar cumplimiento a las leyes 39 y 40/2015			
<b>Recursos previstos:</b>	Consultoría externa (OCU y AGTIC) y recursos propios de la Universidad Consultoría externa (OCU y AGTIC) y recursos propios de la Universidad			
<b>Responsable de implantación:</b>	Gerencia, Secretaría General, Vicerrectorado TIC			
<b>Previsión de resultados:</b>	Herramientas aprobadas: Política de gestión documental y normativa al respecto Vocabulario de metadatos, cursos de formación, software de gestión documental, política y plan de digitalización segura, etc.			
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2018	<b>Finalización:</b>	
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Borradores de la Política de gestión documental y vocabulario de metadatos</b>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>b) En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</b>			

<b>Código:</b>	<b>177-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos. RIESGO	
<b>Proceso:</b>	PC 12 Gestión Documental			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General			
<b>Descripción de la mejora:</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. (Acción 4)			
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción derivada del análisis de Riesgos y Oportunidades			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Digitalizar series para su difusión y/o preservación			
<b>Recursos previstos:</b>	Necesidad de presupuesto especial para contratación de empresa externa			
<b>Responsable de implantación:</b>	Secretaría General, Jefe de Servicio del Archivo General			
<b>Previsión de resultados:</b>	Copias digitales de las "Actas de notas"			



<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2018	<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<i>Presupuesto del proyecto de digitalización de los libros de actas de notas, presentado a Secretaría General para su aprobación</i>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<i>b) En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</i>		

<b>Código:</b>	<b>178-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos. RIESGO
<b>Proceso:</b>	PC 12 Gestión Documental		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Inicio del procedimiento para la eliminación de documentos valorados por la CAVD. (Acción 3a y 3b)		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción derivada del análisis de Riesgos y Oportunidades		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Eliminación de la documentación sin valor histórico mediante un procedimiento reglamentado y autorizado por la CAVD, con el fin de liberar espacio en los depósitos para recibir nuevas transferencias.		
<b>Recursos previstos:</b>	SAG		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Documentación eliminada y espacio liberado		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2018	<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<i>Aprobación de la eliminación por la Comisión Calificadora de Documentos de la UJA</i>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<i>b) En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</i>		

<b>Código:</b>	<b>179-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos. RIESGO
<b>Proceso:</b>	PC 12 Gestión Documental		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Archivo General		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Descripción: Acciones promocionales de la documentación que custodia el Archivo (Acción 6)		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción derivada del análisis de Riesgos y Oportunidades		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Proporcionar a la comunidad universitaria y a la sociedad, un mayor conocimiento del archivo como proveedor de fuentes primarias de Información e investigación		
<b>Recursos previstos:</b>	SAG		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de Servicio		



<b>Previsión de resultados:</b>	Acciones promocionales		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2018	<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Actividades para el Día Internacional de los Archivos: Quiz Game</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>b) En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</b>		

### 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>	<p>Para este ciclo de gestión, se observa un incremento significativo en la tasa de participación de 17,18 puntos porcentuales con respecto a los valores del año pasado (55,95% en 2017, 73,13 en 2018)</p> <p>Las tasas de satisfacción registran tendencias constantes posicionándose en el máximo valor (100%), lo que posibilita, con creces, el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Las medias de satisfacción, igualmente se posicionan por encima o muy próximos a los niveles considerados como excelentes (<math>\geq 4,5</math>), si bien se observa un ligero decremento en la media sobre la mejora en la prestación del servicio.</p>
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>Se valora positivamente los resultados de satisfacción que se posicionan en los niveles considerados como excelentes posibilitando el cumplimiento de los objetivos</p> <p>No obstante teniendo en cuenta la evolución en los resultados con tendencias prácticamente constantes y con valores que se posicionan, en algunos casos, muy por encima de los valores objetivos, se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de ajustar los objetivos al comportamiento del indicador, ya que los actuales pudieran estar limitando la capacidad de la mejora.</p>