

INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE PROCESOS CICLO 2019.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	30/10/2019
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor.</li> <li>▪ José Manuel Martín Sillero. Auditor observador.</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> <li>▪ M<sup>a</sup> Dolores Moyano González. Jefe de Sección de Archivo General.</li> <li>▪ M<sup>a</sup> José Martínez López. Responsable de Gestión del Archivo General</li> </ul>
<b>PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.23 Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación.</li> </ul>

OBJETIVOS DE AUDITORÍA DE PROCESOS	
<b>Objetivo 2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios</b> , 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-9001:2015: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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 del acceso y disponibilidad de la documentación auditados.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores de procesos</b> , que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.	
<b>Valoración.</b>	Se verifica, con carácter general, que el Servicio de Archivo General ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso PC 12. gestión de la documentación, con mediciones parciales, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de objetivos.
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p>1.- En relación con el indicador I.[PC 12.21]-13. <i>Porcentaje de unidades de instalación revisadas</i>, se recomienda que, dado que las correspondientes mediciones se organizan de forma semestral, se valore por parte del equipo de calidad del Archivo General, la posibilidad de adaptar la periodicidad de medición de dicho indicador a la anterior organización de medición.</p> <p>2. I.[PC 12.23]-19. <i>Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio.</i></p> <p>Convenría abordar la necesaria sistemática de aceptación de solicitudes de la que quedara constancia en el propio documento de consulta, al objeto de controlar más directamente y evitar eventuales olvidos en la anotación de dicha fecha esencial para el cálculo del indicador (fecha de aceptación).</p> <p>3. I.[PC 12.23]-20. <i>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.</i></p> <p>Se recomienda que se aborde la adopción del criterio adecuado y de aplicación homogénea a todas las peticiones de información que se reciban, de modo que queda puntual constancia de la fecha de aceptación en el documento de solicitud y seguimiento de la correspondiente petición.</p>



## INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 12.23 Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación.</li> </ul>
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M<sup>a</sup> Dolores Sánchez Cobos. Jefe del Servicio de Archivo General.</li> <li>▪ M<sup>a</sup> Dolores Moyano González. Jefe de Sección de Archivo General.</li> <li>▪ M<sup>a</sup> José Martínez López. Responsable de Gestión del Archivo General</li> </ul>
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor.</li> <li>▪ José Manuel Martín Sillero. Auditor observador.</li> </ul>

#### VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 12 horas del día 30/10/2019 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Archivo General, Edificio B-2, del Campus universitario de Las Lagunillas de Jaén.

#### 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 gestión del acceso y disponibilidad de la documentación:

**1. Solicitud de Préstamo** de documentos **34/2019**, de 13/05/2019, de préstamo de becas de régimen general, del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante de la Universidad de Jaén y suscrita por el Jefe del citado servicio administrativo (registro R.[PC 12.23]-29. *Registro de solicitudes de documentos del Archivo General*).

Se comprueba así mismo la autorización de préstamo y recuperación de los documentos solicitados de la Jefe del Servicio de Archivo General, de 13/05/2019, y la correspondiente comunicación al interesado del permiso concedido y disponibilidad de la documentación solicitada, con fecha de 13/05/2019 (registro R.[PC 12.23]-32. *Registro de solicitudes y autorizaciones de acceso a la documentación*).

Finalmente, se procede a verificar en el expediente de solicitud de documentación, la fecha de atención (13/05/2019), el recibí de la puesta a disposición de ésta (14/05/2019) (registro R.[PC 12.23]-31. *Control de consultas, préstamos y recuperación*), y la posterior devolución y reintegro al Archivo General (14/05/2019). Se consulta adicionalmente en la base de datos del inventario de la documentación del Archivo General la descripción de la solicitud efectuada y atendida (registro R.[PC 12.23]-33. *Inventario de documentación (Fondos del Archivo General)*).

**2. Solicitud de Reproducción** de documentación **96/2019**, de 10/09/2019, de préstamo y recuperación de 65 documentos, formulada por el Servicio de Asuntos Económicos de la Universidad de Jaén y suscrita por el Jefe del citado servicio administrativo (registro R.[PC 12.23]-29. *Registro de solicitudes de documentos del Archivo General*).

Se comprueba así mismo la autorización de préstamo y recuperación de los documentos solicitados de la Jefe del Servicio de Archivo General, de 10/09/2019, y la correspondiente comunicación al interesado del permiso concedido y disponibilidad de la documentación solicitada, con fecha de 10/09/2019 (registro R.[PC 12.23]-32. *Registro de solicitudes y autorizaciones de acceso a la documentación*).

Finalmente, se procede a verificar en el expediente de solicitud de documentación, la fecha de atención (12/09/2019), el recibí de la puesta a disposición de ésta (12/09/2019) (registro R.[PC 12.23]-31. *Control de consultas, préstamos y recuperación*), y la posterior devolución y reintegro al Archivo General (27/09/2019).



Se consulta adicionalmente en la base de datos del inventario de la documentación del Archivo General la descripción de la solicitud efectuada y atendida (registro R.[PC 12.23]-33. *Inventario de documentación (Fondos) del Archivo General*).

Hay que destacar la eficacia de respuesta del servicio en las solicitudes de documentación.

#### **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 del acceso y disponibilidad de la documentación auditados.

**Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores.**

Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores						
Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Medido		No alcanza el objetivo	Observaciones
			Sí	No	Resultado	
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			<b>Resultado de la medición:</b> 1º semestre (100% de reuniones mantenidas respecto a la planificación efectuada, 2 reuniones).
I.[PC 12.21]-08. Porcentaje de transferencias codificadas siguiendo el Cuadro de clasificación	--	Semestral	X			<b>Resultado de la medición:</b> 1º semestre (100% de transferencias codificadas, 12 transferencias recibidas/clasificadas).
I.[PC 12.21]-09. Número total de unidades de instalación recibidas anualmente.	--	Semestral	X			<b>Resultado de la medición:</b> 1º semestre (195 unidades de instalación recibidas).
I.[PC 12.21]-10. Porcentaje de transferencias de documentación al Archivo General con ausencia de incidencias	>=95%	Trimestral	X			<b>Resultado de la medición:</b> 1º semestre (100% de transferencias recibidas con ausencia de errores); 2º trimestre (100% ídem); 3º trimestre (100% ídem).
I.[PC 12.21]-11. Porcentaje de estudios de valoración realizados con respecto a la planificación establecida	=100%	Semestral	X			<b>Resultado de la medición:</b> 1º semestre (100% de estudios de valoración realizados respecto a la planificación efectuada, 1 estudio de valoración).
I.[PC 12.21]-012. Número de documentos gestionados por el archivo cada año	--	Anual		X		No procede medición de seguimiento: periodicidad de medición anual.
I.[PC 12.21]-13. Porcentaje de unidades de instalación revisadas.	>=90%	Trimestral	X			<b>Resultado de la medición:</b> 1º semestre (100% de unidades de instalación revisadas); 2º trimestre (100% ídem); 3º trimestre (100% ídem).
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 8 días desde su fecha de recepción.	>=90%	Semestral	X			<b>Resultado de la medición:</b> 1º semestre (100% de transferencias puestas a disposición del remitente en un máximo de 8 días).
I.[PC 12.22]-15. Porcentaje de metros lineales ocupados en el depósito de documentos del Archivo General.	--	Semestral	X			<b>Resultado de la medición:</b> 1º semestre (85,79% de metros lineales ocupados). Sin objetivo establecido. Pendiente de cierre de ciclo para valoración respecto a ciclos de gestión anteriores.
I.[PC 12.22]-16. Incremento anual de ocupación de los depósitos de archivo.	--	Anual		X		No procede medición de seguimiento: periodicidad de medición anual.



I.[PC 12.22]-17. Porcentaje de mediciones termohigrométricas realizadas en los días laborables del año natural.	100%	Continua	X		No procede medición de seguimiento: periodicidad de medición continua. Se verifica la medición por día laborable del año natural hasta la fecha de auditoría interna.
I.[PC 12.22]-18. Porcentaje de mediciones termohigrométricas que generan una actuación siguiendo el protocolo.	--	Continua	X		No procede medición de seguimiento: periodicidad de medición continua. Se verifica la protocolaria actuación por día laborable del año natural hasta la fecha de auditoría interna.
I.[PC 12.23]-19. Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio.	>=90%	Trimestral	X		<b>Resultado de la medición:</b> 1º semestre (100% de consultas atendidas en el plazo de un día); 2º trimestre (100% ídem); 3º trimestre (100% ídem).
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		<b>Resultado de la medición:</b> 1º semestre (100% de respuestas a peticiones atendidas en el plazo de dos días); 2º trimestre (100% ídem); 3º trimestre (100% ídem).
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		<b>Resultado de la medición:</b> 1º semestre (100% de incidencias sobre peticiones comunicadas el día de su detección); 2º trimestre (100% ídem); 3º trimestre (100% ídem).
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Se verifica, con carácter general, que el Servicio de Archivo General ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso con mediciones parciales, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de objetivos.</p> <p>No obstante, en relación con el indicador I.[PC 12.21]-13. <i>Porcentaje de unidades de instalación revisadas</i>, se recomienda que, dado que las correspondientes mediciones se organizan de forma semestral, se valore por parte del equipo de calidad del Archivo General, la posibilidad de adaptar la periodicidad de medición de dicho indicador a la anterior organización de medición.</p>				

### Objetivo 3.- Verificación de la integridad de los indicadores de procesos

<b>Indicador</b>	I.[PC 12.23]-19. Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio. Valor objetivo: >=90%. Periodicidad de medición: Trimestral.
<b>Integridad de los datos</b>	Se procede en visita de auditoría interna anual a la verificación de la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.23]-19. <i>Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio</i> , de acuerdo con la documentación obrante en la carpeta de consultas correspondientes al actual ciclo de gestión 2019 y de forma desagregada por tipo de solicitud (consulta en sala, préstamo/recuperación y suministro electrónico/reproducción. Se comprueba que se han atendido al 100% de las consultas que se han recibido en un día desde la aceptación por el Servicio de Archivo General, de acuerdo con la siguiente distribución: 35 en el primer trimestre; 700 en el segundo trimestre; y 1657 en el tercer trimestre.



	<p>En concreto, se verifica la solicitud de consulta de suministro electrónico 20/2019, de 2/04/2019, sobre calificaciones académicas del alumnado de la Universidad de Jaén, con fecha de aceptación y atención el mismo día 2/04/2019 y la consulta también de suministro electrónico 30/2019, de 11/04/2019, igualmente con fecha de aceptación y de atención del mismo día 11/04/2019.</p>
<b>Observaciones</b>	<p>A pesar de que queda suficiente constancia de la fecha de aceptación en el correspondiente expediente administrativo, en concreto, mediante correos comunicativos con el solicitante o intercambio de comunicaciones internas en el ámbito del Servicio de Archivo General, convendría abordar la necesaria sistemática de aceptación de solicitudes de la que quedara constancia en el propio documento de consulta, al objeto de controlar más directamente y evitar eventuales olvidos en la anotación de dicha fecha esencial para el cálculo del indicador.</p>
<b>Indicador</b>	<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. Valor objetivo: <math>\geq 90\%</math>. Periodicidad de medición: Trimestral.</p>
<b>Integridad de los datos</b>	<p>Se procede en visita de auditoría interna anual a la verificación de la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.23]-20. <i>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</i>, de acuerdo con la documentación obrante en la carpeta de peticiones de este tipo correspondientes al actual ciclo de gestión 2019.</p> <p>Se comprueba que se han atendido al 100% de las peticiones de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural, en el plazo de dos días desde su aceptación por el Servicio de Archivo General, de acuerdo con la siguiente distribución: 1 en el primer trimestre; 504 en el segundo trimestre; y 16 en el tercer trimestre.</p> <p>En concreto, se verifica la petición 57/2019, de 21/06/2019, atendida el 25/06/2019; y la petición 105/2019, de 12/08/2019 y atendida el 27/08/2019.</p>
<b>Observaciones</b>	<p>Si bien es posible concluir que la petición de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural ha sido atendida en el plazo convenido en las comprobaciones realizadas in situ en visita de auditoría interna anual, se advierten dificultades en cuanto a la determinación de la fecha de aceptación de dichas peticiones de información, puesto que tal extremo no ha sido reflejado, si no en su caso, mediante la correspondiente comunicación interna.</p> <p>Se recomienda por tanto que se aborde la adopción del criterio adecuado y de aplicación homogénea a todas las peticiones de información que se reciban, de modo que queda puntual constancia de esta fecha en el documento de solicitud y seguimiento de la correspondiente petición.</p>
<b>Indicador</b>	<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. Valor objetivo: <math>\geq 90\%</math>. Periodicidad de medición: Trimestral.</p>
<b>Integridad de los datos</b>	<p>Se procede en visita de auditoría interna anual a la verificación de la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 12.23]-21. <i>Porcentaje de incidencias sobre el estado de las peticiones comunicadas al usuario en el plazo de un día desde su detección</i>, de acuerdo con la documentación obrante en la carpeta de peticiones de este tipo correspondientes al actual ciclo de gestión 2019.</p>



	<p>Se comprueba que se han comunicado en plazo el 100% de las incidencias sobre el estado de las peticiones detectadas por el Servicio de Archivo General, de acuerdo con la siguiente distribución: 1 en el primer trimestre; 5 en el segundo trimestre; y 15 en el tercer trimestre.</p> <p>En concreto, se verifica la comunicación de la incidencia detectada “faltan datos de identificación en petición original del servicio de Atención y Ayuda al Estudiante”, con el código 24/2019, detectada la incidencia el 5/04/2019 y comunicada el 8/04/2019.</p> <p>Se comprueba además la comunicación de la incidencia detectada “falta de firma por parte del Jefe del servicio en la petición de préstamos autorizados por el Servicio de Contratación y Patrimonio de la Universidad de Jaén”, con el código 59/2019, detectada la incidencia el 3/07/2019 y comunicada el 4/07/2019.</p>
<b>Observaciones</b>	