


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE PROCESOS CICLO 2019.

PROCESO CLAVE	PC12 Gestión de la documentación.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	12/11/2019 y 03/12/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Blas Morillas Morillas (auditor) ▪ Trinidad Alonso Moya (auditora) ▪ Ángel Romero Díaz (observador)
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica
PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC12.1 Gestión del registro de la documentación

OBJETIVOS DE AUDITORÍA DE PROCESOS

<p>Objetivo 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-9001:2015: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".</p>	
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>El Servicio ha implementado una nueva herramienta de registro denominada GEISER que modifica sustancialmente el flujo del proceso que tendrá que ser modificado próximamente, por tanto no es destacable que algunos de los pasos del proceso dibujado actualmente no se realicen hoy en día. El servicio lleva trabajando con el nuevo programa y con un flujo diferente desde septiembre de 2019</p>
<p>Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores de procesos, que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.</p>	
Valoración.	<p>Se verifica que el Servicio/Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso PC12, PC04 y PC6 de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de objetivos y la integridad de las mediciones. Se realizan las siguientes observaciones:</p>
Observaciones/ Recomendaciones	<p>1.- El servicio mide periódicamente sus indicadores y razona y justifica su utilidad en la gestión del proceso. Los indicadores de actividad siguen siendo útiles como indican los responsables auditados pero son conscientes que están en un proceso de transformación donde tendrán que eliminar algunos de ellos porque ciertas actividades dejan de realizarse y se inician otros procedimientos que requieran la participación del SIR@. Motivadas en su mayoría por causas externas, estratégicas o estructurales. Nos referimos por ejemplo al compromiso del Rector de llegar al 80% en la administración digital de la Universidad y la consecuente eliminación del papel a favor de otros procesos electrónicos. Por otro lado, los cambios que se están produciendo en otros servicios, como el mencionado del Servicio de Contratación que requieren menor o nula intervención de este SIR@.</p> <p>Por otra parte observamos que mantener indicadores cuyos datos hay que extraer manualmente es una práctica no productiva que GEISER está mejorando en algunos casos.</p> <p>Esta situación cambiante y este momento concreto del servicio, cierra un ciclo que queda patente en esta auditoría.</p>



	<p>2. Indicadores del proceso PC06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.</p> <p>De los siguientes indicadores que se relacionan, se recomienda establecer en la ficha del indicador del proceso, como periodicidad de medición Anual, ya que el cómputo del indicador se realiza a final de año.</p> <p>I.[PC 06.131]-03-[SIAG] Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.</p> <p>I.[PC 06.132]-05 Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA.</p> <p>I.[PC 06.133]-06 Incremento porcentual anual del número de entradas en tablón digital.</p> <p>También respecto a este último indicador se informa que tras varios años en situación de suspensión provisional por motivos informáticos, en el presente ciclo 2019 pasa a situación de activo, ya que es posible su medición.</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"> ▪ 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, Registro y Administración Electrónica. ▪ María del Carmen Lara Brocal. Jefa de Sección de Registro.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Blas Morillas Morillas (auditor) ▪ Trinidad Alonso Moya (auditora) ▪ Ángel Romero Díaz (observador)

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 11:00 horas del día 12/11/2019 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica, Edificio B1

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza la verificación del proceso a través de los expedientes y registros asociados.

La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

1.- Registro de documentación general presentado por BGR, el día 17/01/2019, desde el Portal Solicita, con nº de registro: 201909900000004, se comprueba que se analiza la documentación presentada - (varios documentos de carácter académico de la persona interesada)- por vía digital y que funciona a modo de sello el registro antes citado y se envía al Servicio de Personal en la misma fecha. Se verifica que queda registrado en la aplicación @ries y queda constancia de un recibí firmado por el Servicio de Personal que está debidamente archivado por fecha en el Servicio de Información y que es la evidencia de la recepción de la documentación presentada.



El registro de expedición de certificados es automático y lo facilita la aplicación informática, aunque es un paso del procedimiento rara vez utilizado. El Servicio, por norma, no guarda un ejemplar de la copia sellada que se entrega a la persona interesada.

2.- Registro que verifica la conformidad del proceso en soporte papel, como evidencia del proceso de entrega de documentación de "salida", Convenio presentado por el Servicio de Información el 15 de enero, a una empresa externa, con número de registro: 60. No se solicita certificado del registro del usuario ni de la cesión de documentación, que en cada caso queda archivada en el Servicio correspondiente y se realiza envío directo. Este proceso en realidad consiste únicamente en registrar la documentación puesto que la salida de la misma la hace la persona o servicio que requiere su sello de registro, y de la misma manera es el emisor el encargado de custodiar copia o recibo de dicha salida. Y únicamente se conserva en @ries el registro de este trámite.

3.- Registros de los procesos: El registro 12.1-06 @ries: Registro de cesión de documentación con registro de salida y certificado (en su caso) a la Unidad, en la práctica no se utiliza.

Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores de procesos.

Los indicadores del proceso responden a compromisos de calidad y eficacia en el servicio y son indicadores de actividad. La aplicación que se ha usado hasta septiembre de 2019, denominada @ries, no tiene funcionalidades que les permitan calcularlos automáticamente por tanto la recogida de datos es manual y continua en el tiempo o se extraen los datos a final de año para realizar los informes oportunos.

Las personas que trabajan en el servicio recogen de forma diaria las desviaciones o incidencias que puede haber en la gestión del proceso, que impidan cumplir con los objetivos, como evidencia en el I. [PC12.1-02] se alimenta una tabla explicativa de aquellos registros de entrada/salida que no pueden ser entregadas en 24 horas

Se toman los datos del informe del Servicio de 2018, porque los de 2019 aún no están recopilados.

I.[PC 12.1]-01 Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción. Datos: 99.9%

I.[PC 12.1]-02 Porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias. En este caso se recogen los datos de la tabla de incidencias arriba mencionada. Son 4 y están razonadas. Entre ellas la incidencia 2883 donde hubo un error de destinatario que posteriormente fue corregido y enviadas al Servicio de Personal, destinatario correcto.

I.[PC 12.1]-03 Número total de registros tramitados de entrada y salida: 23.284 Este indicador de actividad ha bajado respecto a otros años en 10.000 registros aproximadamente y en el informe se explican las causas de ese descenso que evidentemente son externas, y responden a nuevos procedimientos en otros servicios como la contratación electrónica a través de FAcE que elimina los registros de entrada de expedientes de contratación antes utilizados o por ejemplo la disminución de convocatorias masivas de otros años. Además este indicador se usa para la negociación de licencias y contrato con la nueva plataforma de registro GEISER.

I.[PC 12.1]-04 Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas. 97 registros en 2018, el 100% en 24 horas. Como hemos explicado arriba, no hay manera por parte del servicio de hacer este recuento de ninguna manera que no sea manual, como evidencia comprobamos uno de ellos de la persona usuaria FMS que registra la documentación un 8 de enero y es entregada un día 9.



I.[PC 12.1]-05 Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas. Se han realizado 53 registros, todos en 48 horas. El servicio utiliza una tabla para corregir pequeñas incidencias como por ejemplo que se solicite un viernes, en tal caso el fin de semana hace que el plazo de 48 horas se exceda. En la tabla quedan reflejadas dichas incidencias. Este es uno de los indicadores que demuestra una actividad residual para el servicio debido al cambio del procedimiento de contratación, ahora las solicitudes han descendido porque no son necesarias para este servicio que gestiona a través del portal del perfil del contratante.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.