



## Universidad de Jaén

INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2022.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC12. Gestión de la documentación PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación. PC 12.23. Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	06/06/23
<b>AUDITOR:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ María Dolores Moyano González. Jefa del Servicio de Archivo General.</li> </ul>

OBJETIVOS AUDITORÍA 2022.	
<b>Objetivo 3.-</b> Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones 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 asociados.</li> </ul>
<b>Objetivo 4.</b> Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	
<b>Valoración</b>	En el ciclo 2021 el Servicio cumplió todos sus compromisos de calidad
<b>Objetivo 5.-</b> Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	
<b>Valoración.</b>	El Servicio no ha recibido quejas y sugerencias, es un indicador de la óptima gestión que se realiza.
<b>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 los Informes de Auditoría Interna Anual.	
<b>Valoración.</b>	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos, riesgos y oportunidades, con el siguiente detalle: 1 mejora implantada y 1 en proceso  1 oportunidad de mejora implantada y otra no procede de auditoría externa
<b>Objetivo 7.-</b> Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora.	
<b>Valoración.</b>	Se verifica la realización de la encuesta asociada a la Unidad, los índices de participación, resultados obtenidos, hay que destacar el alto índice de satisfacción de los usuarios y las acciones emprendidas derivadas de la sugerencias realizadas.

<b>Oportunidad de mejora.</b>	<p><b>EP-57-PC12 Gestión documental</b></p> <p>La participación ha descendido en la encuestas el 96,43% al 63,83%, si bien este descenso podría ser puntual, con carácter general se podría fomentar la participación en la encuesta, adoptando medidas, por ejemplo, sobre rendición de cuentas sobre las decisiones y acciones respecto al seguimiento y la medición de la satisfacción de los clientes e informar sobre ellas, comunicando los resultados, así como los componentes de la satisfacción o insatisfacción del cliente y los elementos que contribuyen a ella.</p> <p>Esto puede demostrar la capacidad de respuesta del Servicio ante los temas del cliente, y estimular su participación en futuras mediciones de la satisfacción.</p>
-------------------------------	--