



## Universidad de Jaén

INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2024.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	<b>PC 12. Gestión de la documentación.</b> PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación. PC 12.22. Gestión y control del depósito. PC 12.23. Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	27 marzo 2025
<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 Archivo General.</li> </ul>

OBJETIVOS AUDITORÍA	
<b>Objetivo 2.</b> 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.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificación Exhaustiva de Clientes/Usuarios.</li> <li>▪ Definición de Necesidades y Expectativas: Se identifican las necesidades de los clientes y los atributos de calidad esperados.</li> <li>▪ En general, el análisis DAFO y la identificación de riesgos y oportunidades presentados para el proceso son sólidos y relevantes. Existe una coherencia entre el análisis, la identificación de los elementos críticos y las acciones propuestas para la mejora continua del servicio. La clasificación de riesgos ayuda a priorizar las actuaciones.</li> <li>▪ Resultados del Proceso en general cumplidos.</li> </ul>
<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 el Servicio ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores de los procesos, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados alcanzados evidencian la eficacia de la prestación de servicios.</li> </ul> <p>Respecto al indicador I.[PC 12.22]-17 Porcentaje de mediciones termohigrométricas que generan una actuación siguiendo el protocolo. El Servicio ha propuesto su eliminación ya que se han adquirido equipos automáticos de medición y corrección de incidencias detectadas</p>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Servicio cumplió todos sus compromisos de calidad en el ciclo anterior.</li> </ul>

<b>Objetivo 5.-</b> Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	
<b>Valoración.</b>	<p>La ausencia de quejas y sugerencias por parte de los usuarios del Servicio indica un alto nivel de satisfacción con los servicios prestados y la eficacia en la resolución de sus necesidades. Este resultado, sumado a las 17 felicitaciones recibidas, refleja un desempeño eficaz durante el año 2024.</p> <p>En general, todo lo anterior son indicadores positivos del desempeño del Servicio en 2024.</p>
<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>	<p>La acción de mejora sobre el acceso a la documentación a través de un portal de archivo con opciones de búsqueda para facilitar el acceso a la documentación a investigadores y al público en general, esta en proceso de implantación.</p>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ EP-57-PC12 Gestión documental</li> </ul> <p>Los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente muestran un muy alto nivel de satisfacción, se han mantenido altos y estables en los últimos años, con un repunte en la mejora en 2024, lo que demuestra la calidad de la prestación de los servicios.</p> <p>La participación ha bajado si bien el Servicio realizan acciones para aumentarla, comunicando los resultados en su web y de esta forma animar a la participación de usuarios/as en la encuesta.</p>