

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2013.**

PROCESO CLAVE	PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.	
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	31/10/2013	
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor Coordinador del Proceso Luis Espinosa de los Monteros Moreno. ▪ Auditores: Luis Espinosa de los Monteros Moreno y Ana Isabel Uceda Cobo ▪ Observador: Juan Carlos Sánchez Rodríguez 	
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sebastián Jarillo Calvarro 	

INFORME GENERAL

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: GESTIÓN DEL SISTEMA.	
Procesos de la Unidad	Servicio de Biblioteca (BIBL).
Indicadores. Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de según la fecha de auditoría e integridad de los datos.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que el Servicio ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y la consecución de los objetivos en 13 indicadores. ▪ En 7 indicadores no se alcanzan todavía los objetivos, aunque se informa que las tendencias de los resultados de las mediciones parciales son positivas, según detalle del Cuadro de Mando Integral del que dispone el Servicio. ▪ Se ha evidenciado la correcta integridad de los datos.
Observaciones/ Recomendaciones	
Quejas y sugerencias. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas recibidas por el Servicio (formalizadas e informales), la respuesta emitida en plazo y el análisis realizado.
Observaciones/ Recomendaciones	1. Se dispone de un Cuadro de Mando Integral con un apartado para el análisis conjunto de las quejas y sugerencias.
Encuestas post-servicios. Verificación de las mediciones de encuestas post-servicios que proceda.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de la encuesta post-servicio que está programada (pregunta al bibliotecario), la metodología aplicada, automatización de envío y recepción, la representatividad y seguimiento, si bien en esta encuesta se realiza una observación. ▪ Se verifica la realización de la encuesta post-servicio que está programada (Programa de alfabetización informacional), la metodología aplicada, automatización de envío y recepción, la representatividad, garantías de anonimato y seguimiento.
Observaciones/ Recomendaciones	1.-Sobre la encuesta Pregunta al Bibliotecario se propone a consideración del Servicio, establecer una metodología para garantizar el anonimato de los encuestados.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS**

Unidad	Servicio de Biblioteca (BIBL).
Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none">▪ Se verifica la aplicación del plan de comunicación de forma adecuada con los elementos claves del ciclo de gestión y las actividades programadas en las correspondientes fichas, se dispone de diversas herramientas que permite una comunicación fluida en todo el Servicio, Intranet, lista de correo, Cuadro de Mando Integral, Actas de junta Técnica con acceso para todo el personal .
Observaciones/ Recomendaciones	