


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2013.

PROCESO CLAVE	PC 06. – GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	20/01/2013
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier Ibanco Arnaldo. ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno ▪ Ana Uceda Cobas. Coordinadora de la auditoría del proceso. ▪ Francisco David Susí García ▪ Alejandro Castillo López
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sebastián Jarillo Calvarro – Director de la Biblioteca ▪ M.ª del Carmen Anguita Herrador – Jefa del Servicio Jurídico ▪ Nemesio Martínez Mellado – Jefe de Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones ▪ José Luis Pedrosa Delgado- Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales ▪ Jacinto Fernández Lombardo- Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación

INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.
1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.

- No están pendientes de verificación no conformidades en este proceso.

2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados y no se han registrado incidencias en las actividades de auditoría realizadas sobre la gestión del proceso, registros asociados y prestación del servicio. No obstante se indican algunas observaciones:
- PC 06.22.- ALFEBETIZACIÓN INFORMACIONAL- SERVICIO DE BIBLIOTECA

1. Se recomienda el estudio por la Unidad de la revisión del flujograma del proceso, limitado, actualmente, al ámbito de planificación y diseño, de manera que se analice la conveniencia de plasmar las actividades resultantes de la ejecución y desarrollo del Programa de Alfabetización Internacional permitiendo visualizar, globalmente, toda la gestión realizada, así como su trazabilidad.

- PC 06.23. APOYO A LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA – SERVICIO DE BIBLIOTECA

2. Se recomienda el estudio por la Unidad para analizar el flujograma del proceso con el objeto de incorporar todos los registros que genera, a fin de garantizar la correlación entre actividades y registros.

3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.



- Se verifica las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2013, así como el grado de cumplimiento de todos los objetivos establecidos. No obstante, se indican las siguientes especificaciones:
- **Indicador I.[PC 06.212]-16 “Porcentaje de monografías de papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 14 días”.**

1. Se recomienda, tal como indica la Unidad, que se continúe valorando en el tiempo los resultados obtenidos en la medición del indicador, por si, en su momento, procede la revisión del valor objetivo, una vez se mantenga en el siguiente ciclo el alto nivel de eficacia en el plazo de gestión indicado.

4. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA Y AUDITORÍA INTERNA ANUAL INTERNA.

Se verifica e informa del análisis por la Unidad de las recomendaciones indicadas en el informe de auditoría Interna anual 2013.

**INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.****NOMBRE DE LA UNIDAD: SERVICIO DE BIBLIOTECA**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 06.22.- ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL PC 06.23. APOYO A LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sebastián Jarillo Calvarro, Director de la Biblioteca ▪ Ana Baltar Gómez, Jefa de Sección de Acceso al Documento y Producción Científica.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Uceda Cobas ▪ Francisco David Susí García

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:
<p>EL proceso de auditoría se inicia a las 09:30 horas del día 20/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Biblioteca</p> <p><u>Evidencias. Actividades de verificación.</u></p> <p>INDICADORES</p> <p>Se verifica la medición de indicadores así como el cumplimiento de los objetivos establecidos alcanzando los valores que se detallan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El indicador I.[PC 06.21]-07. “Número de préstamos a domicilio por usuario potencial” muestra un resultado de 7,3% situándose por encima del valor objetivo (≥ 6). 2. Se constata el cumplimiento del Indicador I.[PC 06.21]-08. “Número de descargas de recursos electrónicos por usuario potencial ” con un resultado del 23,8%. Cumpliéndose el Objetivo (≥ 15). 3. De igual forma, se comprueba la consecución del objetivo (≥ 15). establecido en el indicador I[PC 06.21]-09 “Número de consultas a recursos electrónicos por usuario potencial”, registrando un valor del 23,3% . 4. El indicador I.[PC 06.21]-10. “Número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA por usuario potencial” presenta un valor del 40,6% superando el valor objetivo en 10,6 puntos. 5. Se verifica el cumplimiento del indicador I.[PC 06.211]-11. “Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días” y del indicador I.[PC 06.211]-12 “Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días”, alcanzando un resultado de 90% y 93% respectivamente. Cumpliéndose los Objetivos ($\geq 85\%$).



6. La medición del indicador I.[PC 06.211]-13 “Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca” garantiza su cumplimiento con un valor del 98% (objetivo $\geq 90\%$).
7. Se confirma el cumplimiento del indicador I.[PC 06.211]-14 “Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca”, así como del indicador I.[PC 06.211]-15 “Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas” alcanzando ambos un resultado del 100%
8. Se constata el cumplimiento del indicador I.[PC 06.212]-16 “Porcentaje de monografías de papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 14 días” con un resultado del 94% que lo sitúa en 35 puntos por encima del valor objetivo.
9. El indicador I.[PC 06.212]-17 “Porcentaje de monografías en las que se producen incidencias en el etiquetado o tejuelo” presenta un resultado de 3,2 % logrando posicionarse por debajo del objetivo establecido ($\leq 4\%$).
10. Se comprueba la consecución del objetivo (≥ 30) determinado en el indicador I.[PC 06.213]-18 “Número de consultas al catálogo por usuario potencial” con un valor del 37,6%.
11. De igual forma, la medición del indicador I.[PC 06.213]-19 “Número de consultas a Serial Solution por usuario potencial” junto con el indicador I.[PC 06.213]-20 “Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial” confirma el cumplimiento del objetivo señalado con un resultado de 2,8%.y 0,16% respectivamente (valores objetivos: ≥ 2 ; $\geq 0,08$).
12. Se verifica el cumplimiento del indicador I.[PC 06.213]-21 “Número de consultas a bases de datos por usuario potencial” con una medida del 19,06%. Cumpliéndose el objetivo (≥ 11).
13. El cálculo del indicador I.[PC 06.213]-22 “Número de artículos descargados de publicaciones periódicas electrónicas por usuario potencial” lo sitúa por encima del valor objetivo (≥ 6) con un valor del 9%.
14. Se comprueba el cumplimiento del indicador I.[PC 06.213]-23 “Número de descargas de monografías electrónicas por usuario potencial” con un resultado del 14,8%. Cumpliéndose el objetivo (≥ 8).
15. Asimismo, el indicador I.[PC 06.213]-24 “Número de préstamos a domicilio por usuario potencial”, con una medición del 7,3%, se posiciona por encima del valor objetivo (≥ 6) confirmando su cumplimiento.
16. Se comprueba la consecución del objetivo ($\geq 85\%$) establecido en el indicador I.[PC 06.213]-25 “Porcentaje de respuestas positivas (préstamos interbibliotecario) con un resultado del 93%.
17. Se constata el cumplimiento del indicador I.[PC 06.213]-26 “Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles”, así como el indicador I.[PC 06.213]-27 “Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas” al igualar, ambos indicadores, el valor objetivo establecido del 100%.
18. Se verifica cumplimiento del indicador I.[PC 06.22]-28 “Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01) con un resultado del 9,6%. (Objetivo $\geq 8\%$)



19. Igualmente, el resultado, 10,4%, alcanzado por el indicador I.[PC 06.22]-29 “Porcentaje de usuarios que reciben curso del programa ALFIN (Itinerario 02)” corrobora la consecución de su objetivo ($\geq 8\%$).
20. La medición del indicador I.[PC 06.22]-30 “Número de plazas ofertadas al curso alfin01 por curso académico registra un valor de 550 plazas, 50 más que las requeridas para su cumplimiento.
21. El cálculo del indicador I.[PC 06.23]-31 “Número de páginas visitadas de la web de producción científica por PDI” muestra un valor del 8,6%.
22. A su vez, el indicador I.[PC 06.23]-32 “Número de consultas recibidas a producción científica por PDI” presenta un resultado de 0,04 %.
23. El número de consultas al repositorio institucional de la UJA, indicador I.[PC 06.23]-33, ha sido de 54.644.
24. Por último, se verifica el cumplimiento del indicador I.[PC 06.23]-34 “Porcentaje de consultas relativas a producción científica respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles” y del indicador I.[PC 06.23]-35 “Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca” al posicionarse en el valor objetivo establecido del 100%.

GESTIÓN DEL PROCESO.

1. Por otro lado, se verifica la trazabilidad del proceso PC 06.22.- ALFEBETIZACIÓN INFORMACIONAL a través de los indicadores, registros y expedientes asociados.

Se comprueba existencia de Programa de Alfabetización Informacional”.

Se verifica registro de solicitud para acciones formativas de alfabetización informacional presentado por el alumno ACP con DNI identificado en BBDD propia de estudiantes, así como su participación a los itinerarios 1, 2, 3 y 4. A su vez, se constata registro de asistencia al curso Alfin 2 mediante comprobación de firma del citado formando en la “Hoja de firmas” del curso, fechado el 24/04/2013.

Asimismo, se verifica, en BBDD propia de docentes, participación del profesor Abril Gallego en el curso Alfin 2, impartido por Ana Baltar el 10/02/2011 y se comprueba remisión de encuesta de satisfacción de acción formativa mediante correo electrónico enviado al formando el 18/01/2011.

2. Igualmente, se verifica la trazabilidad del proceso PC 06.23.- APOYO A LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA a través de los indicadores, registros y expedientes asociados.

En este sentido, se observa en BBDD propia registro de consultas sobre publicaciones de sexenios con fecha de consulta y de respuesta del día 20/12/2013. Se comprueba veracidad del registro mediante correo electrónico remitido por el usuario MPR, así como mail de respuesta del responsable de la unidad.



Por otro lado, se verifica registro de solicitud para incorporación de tesis a RUJA en BBDD propia. Se comprueba exp. 516 de la tesis “La expresión de la autonomía de la voluntad de los cónyuges en crisis matrimoniales” del autor Víctor Moreno Velasco con fecha de recibo de tesis del 24/07/2013 y fecha de tramitación de publicación del 05/09/2013.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos, así como de medición y cumplimiento de los indicadores. Sin embargo, se realizan las siguientes indicaciones:

2. Con relación a los indicadores que se detallan a continuación, se recomienda se especifique en la ficha de cada indicador la peculiaridad en su medición, al depender de información suministrada por proveedores externos, lo que imposibilita registrar, durante el primer semestre resultados del año al que debe hacer referencia, figurando, en este periodo, los del año anterior al correspondiente a su cálculo.

- Indicador I.[PC 06.21]-08. “Número de descargas de recursos electrónicos por usuario potencial ”
- Indicador I.[PC 06.21]-09 “Número de consultas a recursos electrónicos por usuario potencial”
- Indicador I.[PC 06.213]-18 “Número de consultas al catálogo por usuario potencial”
- Indicador I.[PC 06.213]-21 “Número de consultas a bases de datos por usuario potencial”
- Indicador I.[PC 06.213]-22 “Número de artículos descargados de publicaciones periódicas electrónicas por usuario potencial”
- Indicador I.[PC 06.213]-23 “Número de descargas de monografías electrónicas por usuario potencial”

2. Se propone revisión del valor objetivo del indicador I.[PC 06.212]-16 “Porcentaje de monografías de papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 14 días” al presentar un valor real que dista en 35 puntos del valor objetivo establecido.

Sin embargo, el responsable de la Unidad considera necesario consolidar la tendencia del indicador para la consecución del objetivo, puesto que en el año 2013 se han modificado las variables que determinan su cálculo.

El equipo auditor ante las razones alegadas determina la necesidad de analizar el comportamiento del indicador en aras de establecer, con mayor precisión, el valor objetivo.

3. Se recomienda que se actualice y/o amplíe el flujograma del proceso PC 06.22.- ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL incorporando las actividades derivadas de la ejecución y desarrollo del Programa de Alfabetización Internacional, puesto que el existente se centra en el diseño del proceso limitando su visualización global.

4. Se recomienda se refleje en el flujograma del proceso PC 06.23. APOYO A LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA aquellos registros que son generados por el propio proceso, a fin de garantizar la correlación entre ambos elementos.


OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa e Interna.

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA EXTERNA 2013.

Sin especificaciones.

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013

Código:	60-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC 06.21 Desarrollo de la colección bibliográfica y acceso a la información		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	Valorar la conveniencia de sistematizar, a efectos de localización, los registros que evidencien las comunicaciones a los solicitantes de la disponibilidad en Biblioteca de los libros solicitados (supuestos en los que se presta el servicio de adquisición por demanda).		
Actuaciones realizadas:	La Junta Técnica de Biblioteca considera que no es necesario localizar en un único lugar los registros que evidencian las comunicaciones a los solicitantes de la disponibilidad en Biblioteca de los libros solicitados. En la actualidad se encuentran ubicados en cada una de las áreas temáticas de Biblioteca, no dando problema alguno su posterior búsqueda.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:			

Código:	65-2013	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 06.21 Desarrollo de la colección bibliográfica y acceso a la información		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	Se recomienda que se especifique en las correspondientes fichas de indicadores los supuestos en los que los resultados del indicador puede incluir mediciones referidas al curso anterior al que se produce la realización del informe anual de seguimiento de procesos		
Actuaciones realizadas:	La Junta Técnica de Biblioteca considera que no es necesario especificarlo en las fichas, sino en el momento de la medición, es importante que este dato provisional después se cambien por el definitivo, ya que se relaciona con otros datos del año.		



Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	