



INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.	
PROCESO CLAVE	PC 06 – GESTION DE LOS RECURSOS DE INFORMACION Y CONOCIMIENTO
FECHA DE REALIZACIÓN:	03/10/2016
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.</li> <li>▪ Francisco Javier Ibancos Arnaldo. Auditor.</li> <li>▪ Natividad Paredes Quesada. Auditora.</li> <li>▪ M<sup>a</sup> del Carmen Higuera Herrador. Auditor.</li> </ul>
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca</li> </ul>
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC06.21. DESARROLLO DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</li> <li>▪ PC06. 211. ENTRADA DE RECURSOS DE INFORMACIÓN</li> <li>▪ PC06. 212. TRATAMIENTO TÉCNICO DE RECURSOS DE INFORMACIÓN.</li> <li>▪ PC 06.22. ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL</li> <li>▪ PC 06.23. APOYO A LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA</li> </ul>

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente a al Servicio de Biblioteca, no se realiza la visita de auditoría por no considerarla necesaria a tenor de la información y resultados obtenidos. No obstante, el equipo auditor ha considerado conveniente aclarar algunas situaciones mediante conversación telefónica con el Responsable de la Unidad.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

**No conformidades.** Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades internas.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Servicio de Biblioteca no presenta No conformidades internas.</li> </ul>
Indicadores.	Verificación de las mediciones periódicas 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.
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores con valor objetivo del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones	<p>Si bien se presenta mediciones de incumplimiento, la Unidad prevé alcanzar objetivos a la finalización del ciclo de gestión, puesto que los registros semestrales se sitúan por encima del valor estimado en este periodo.</p> <p>No se espera alcanzar el valor objetivo en el 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”, debido a la remisión masiva de las tesis provocando acumulación en su registro e impidiendo la incorporación paulatina en el plazo indicado.</p> <p>No obstante, la Unidad ha procedido a llevar a cabo las actuaciones para asegurar que el procedimiento de envío de tesis posibilite su incorporación en el RUJA en plazo, por lo que espera su cumplimiento para el próximo ciclo de gestión.</p>
<b>Compromisos de calidad incumplidos.</b> Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Servicio de Biblioteca no presenta compromisos de calidad incumplidos en 2016, por lo que no procede su valoración.</li> </ul>



<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>Quejas y sugerencias e información directa de clientes.</b> Verificación de la gestión de quejas y sugerencias e información directa de clientes y, en su caso, la realización de acciones de mejora en este ámbito.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica el seguimiento de las quejas, sugerencias por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.</li> <li>▪ Se verifica la gestión de la información directa de clientes y las mejoras realizadas</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC 06 – GESTION DE LOS RECURSOS DE INFORMACION Y CONOCIMIENTO		
<b>FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.</b>	03/10/2016		
<b>AUDITORES</b>	Ana Isabel Uceda Cobas		
<b>UNIDAD</b>	▪ Servicio de Biblioteca	<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	▪ Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca
<b>1.- Verificación de No Conformidades</b>	Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades Internas formalizadas en el desarrollo del ciclo de gestión.		De acuerdo a las previsiones de implantación temporal contenidas en las fichas de no conformidades internas pendientes de verificación y cierre.
<b>2.- Indicadores</b>	Verificación de las mediciones periódicas 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.		Actividades de auditoría centradas en la verificación de la consecución de objetivos establecidos en las fichas de indicadores:
<b>3.-Compromisos de Calidad Incumplidos</b>	Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.		Según valores de los Indicadores de compromisos incumplidos. Centrado en la adopción de mejoras.
<b>4.- Quejas y Sugerencias. Información directa de clientes</b>	Verificación de la gestión de quejas y sugerencias, en su caso realización de acciones de mejora. Verificación de la gestión de la información directa de clientes y mejoras derivadas.		De acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades, actividades de auditoría centradas en la gestión y aplicación de mejoras.

### 1.-No Conformidades.

No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre

### 2.- Indicadores.

Denominación del Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, previsión de cumplimiento, acciones de mejora.
			Si	No	



I.[PC 06.21]-07 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	>=6	Mensual		X 4,2	La medición semestral presenta valores que se sitúan por encima de los registros estimados para este periodo por lo que se espera el cumplimiento del indicador
I.[PC 06.21]-10 Número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA por usuario potencial	>=30	Semestral		X 26,2	La medición semestral presenta valores que se sitúan por encima de los registros estimados para este periodo por lo que se espera el cumplimiento del indicador
I.[PC 06.211]-11 Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	>=85%	Semestral		X 84%	La medición semestral presenta valores que se sitúan por encima de los registros estimados para este periodo por lo que se espera el cumplimiento del indicador
I.[PC 06.211]-12 Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	>=85%	Semestral	X 93%		
I.[PC 06.211]-13 Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	>=90%	Semestral		X 47%	La medición semestral presenta valores que se sitúan por encima de los registros estimados para este periodo por lo que se espera el cumplimiento del indicador
I.[PC 06.211]-14 Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca	100%	Semestral	X 100%		
I.[PC 06.211]-15 Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas	100%	Semestral	X 100%		
I.[PC 06.212]-16 Porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 6 días	>=65%	Semestral	X 75,40 %		
I.[PC 06.212]-17 Porcentaje de monografías en las que se producen incidencias en el etiquetado o tejuelo	<=4%	Semestral	X 1,10%		
I.[PC 06.213]-18 Número de consultas al catálogo por usuario potencial	>= 20	Semestral		X 14,8	La medición semestral presenta valores que se sitúan por encima de los registros estimados para este periodo por lo que se espera el cumplimiento del indicador



I.[PC 06.213]-19 Número de consultas a Serial Solution por usuario potencial	>= 2	Semestral	X 2,6		
I.[PC 06.213]-20 Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial	>=6	Semestral	X 8,83		
I.[PC 06.213]-24 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	>=6	Semestral	X 4,42		La medición semestral presenta valores que se sitúan por encima de los registros estimados para este periodo por lo que se espera el cumplimiento del indicador
I.[PC 06.213]-25 Porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	>=85%	Semestral	X 100%		
I.[PC 06.213]-26 Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles	100%	Semestral	X 100%		
I.[PC 06.213]-27 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas	100%	Semestral	X 100%		
I.[PC 06.22]-28 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN ( itinerario 01. Estudiantes de grado).	>=10%	Semestral	X 11,20		
I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 03.PDI).	>=8%	Semestral	X 7,40%		La medición semestral presenta valores que se sitúan por encima de los registros estimados para este periodo por lo que se espera el cumplimiento del indicador
I.[PC 06.23]-31 Número de páginas visitadas de la web de producción científica por PDI	>=12	Semestral	X 14,3		
I.[PC 06.23]-32 Número de consultas recibidas relativas a producción científica por PDI	>=0,04	Semestral	X 0,02		La medición semestral presenta valores que se sitúan por encima de los registros estimados para este periodo por lo que se espera el cumplimiento del indicador
I.[PC 06.23]-33 Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	>=60.000	Semestral	X 41432		La medición semestral presenta valores que se sitúan por encima de los registros estimados para este periodo por lo que se espera el cumplimiento del indicador
I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles	100%	Semestral	X 100%		



I.[PC 06.23]-35 Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca.	100%	Semestral		X 95%	No hay previsión de cumplimiento debido a problemas procedimentales fuera del alcance de actuación de la Unidad, lo que ha impedido la incorporación de las tesis en el plazo establecido
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Se verifica las mediciones periódicas de los indicadores correspondientes al proceso PC.06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento, así como la previsión de su cumplimiento y/o alcance de los objetivos establecidos para este ciclo de gestión y de conformidad con lo establecido en el Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016. No obstante se señala las siguientes observaciones:</p> <p>Con respecto a los indicadores que presentan mediciones de incumplimiento, se ha comprobado que la Unidad prevé su cumplimiento a la finalización del ciclo de gestión, puesto que las mediciones semestrales se sitúan por encima del valor estimado en este periodo.</p> <p>Por otro lado, la Unidad informa que no espera alcanzar el valor objetivo en el 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”, puesto que la incorporación de las tesis a RUJA, está supeditada a que su remisión se realice paulatinamente de forma que no produzca saturación en su registro. Sin embargo, el envío de tesis se ha producido de forma acumulada por lo que la Unidad, al recibir de golpe un número importante de tesis, no ha podido incorporar la tesis en el plazo establecido.</p> <p>No obstante, la Unidad ha procedido a llevar a cabo las actuaciones que aseguren que el procedimiento de envío de tesis posibilite su incorporación en el RUJA en plazo, por lo que espera su cumplimiento para el próximo ciclo de gestión.</p>				

### 3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.

En el periodo auditado no ha procedido este objetivo de auditoría.

### 4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

Quejas	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
2016/000002 Falta de enchufes en la sala de estudio	x		Se da traslado de la queja al Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación e Infraestructuras			
2016/000006 Un estudiante se queja del ruido producido por el personal de la biblioteca	x		Se informa al usuario de los usos de las salas de estudio y lectura y que en la medida de lo posible se procurará evitarlo		x	



2016/000018 Falta de accesibilidad a las salas de estudio en fin de semana y por la noche, en periodo de exámenes de los Máster	x		Se informa que el horario de apertura es acordado con el Consejo de Estudiantes por lo que se propone que se dirija a este órgano		x	
2016/000048 un estudiantes es sancionada por extraer un libro. Alega que fue una broma de sus compañeros	x		Se informa que, a pesar de las alegaciones, el libro se ha extraído y por lo tanto se ejecuta el procedimiento de sanción establecido por esta falta		x	
2016/000053 Imposibilidad de renovar préstamo de libro a través de la Web	x		Se comprueba funcionamiento de la Web sin detectar ninguna incidencia. Se prevé comunicación telefónica con el usuario para resolución de incidencia		X?	
2016/000135 La ocupación y ruido en salas de estudio por miembros externos a la Comunidad Universitaria (estudiantes ESO, bachillerato) imposibilita su uso adecuado por los universitarios	x		Se informa que la Biblioteca es de uso público por lo que no se puede restringir la entrada		x	
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica la tramitación de las quejas según la información procedente del SIAG y de las Unidades y conforme con los objetivos y alcance del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016.					

Sugerencias	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
2016/000083 adopción de procedimiento de avisar por email/móvil el vencimiento de los préstamos con una antelación conveniente (5-3 días)	X		La Unidad está analizando la posibilidad de envíos automáticos de wassap a través de la plataforma SIERRA, descartando cualquier opción que no esté automatizada puesto que el volumen de mensajes a enviar es excesivo.		x	
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica la tramitación de sugerencias según la información procedente del SIAG y de las Unidades y conforme con los objetivos y alcance del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016.					

Información directa de clientes	Canal de Entrada	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	
Encuestas satisfacción de usuarios		<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar las sugerencias de renovación de ordenadores de uso público al informe que Biblioteca elabora al respecto y comunicarlo al Servicio de Informática de la UJA</li> </ul>	x		



		<p>Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático. Plazo: 30-06-2016</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiar la posibilidad de fijar su caducidad de los estudiantes de postgrado acorde a la fecha prevista de finalización de su estudios</li> </ul> <p>Responsable: Encargados de Equipo. Plazo: 30-06-2016</p>			
Encuestas post-servicio		Teniendo en cuenta los resultados de satisfacción y las opiniones de los usuarios favorables se decide no llevar a cabo actuación alguna.		x	
Sugerencias usuarios	Buzón, Milenium, Web	Teniendo en cuenta los resultados se decide no tomar acción alguna.		x	
Grupo Focal		<ul style="list-style-type: none"> <li>Modificar el formulario de Relación de necesidades para que en autorización aparezca también responsable de centro de gastos.</li> <li>Biblioteca elaborará un informe detallando todo lo que tiene que ver con los documentos que se adquieren con presupuestos no centralizados.</li> <li>Remitir informe al PDI relativo a ORCID.</li> <li>Remitir informe al PDI relativo a evaluación de la actividad investigadora.</li> </ul>			
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica la tramitación de la información directa de clientes procedentes de las fuentes y canales que la Unidad tiene establecidos para ello, así como la detección e implantación de mejoras derivadas de su análisis y conforme con los objetivos y alcance del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016				