



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.	
PROCESO CLAVE	PC 06 – GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	10/02/2017
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.</li> <li>▪ Francisco Javier Ibanco Arnaldo. Auditor.</li> <li>▪ M<sup>a</sup> del Carmen Higuera Herrador. Auditor.</li> <li>▪ Natividad Paredes Quesada. Auditor.</li> </ul>
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca</b></li> <li>▪ Felicidad Perea Carpio. Servicio Jurídico</li> <li>▪ José Navas Alba. Jefe de Servicio de Obras</li> <li>▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales</li> <li>▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación</li> </ul>
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 06.21. 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 06.213. ACCESO A LA INFORMACIÓN</li> <li>▪ PC 06.22. ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL</li> <li>▪ PC 06.23. APOYO A LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA</li> </ul>

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS	
<b>1.- No conformidades.</b> Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
<b>2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios,</b> 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-9001:2008: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones	
<b>3.- Indicadores.</b> Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de 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.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sobre las desviaciones de los valores objetivos de los indicadores I.[PC 06.213]-18, I.[PC 06.23]-33 y I.[PC 06.23]-35, se ha realizado el análisis por la Unidad de los efectos y causas, concluyendo en un plan de acciones que incluye la modificación técnica de indicadores para ajustar a la capacidad y factores de calidad en la prestación de servicios a los usuarios. Por consiguiente, la observación se establece en la medida de verificación de la implantación del plan de acciones previsto por la Biblioteca.</li> </ul>



**4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes.** Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se verifica el seguimiento de las quejas, sugerencias e información directa de clientes recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.</li> </ul>
--------------------	--

<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
---------------------------------------	--

**5.- 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 de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.**

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se verifica e informa del análisis de las recomendaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa e Interna Anual 2015 llevadas a cabo por la Unidad y de su nivel de implementación, quedando pendiente el despliegue definitivo de tres de ellas en el siguiente ciclo de gestión.</li> <li>Se verifica la implementación definitiva de las propuestas de Mejora determinadas en el Ciclo de gestión 2015 y su repercusión en la gestión del proceso.</li> </ul>
--------------------	--

<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
---------------------------------------	--

**6.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.**

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si bien, a fecha de auditoría no se han concluido los informes finales de valoración y análisis del ciclo de gestión, se verifica la elaboración sistemática del cuadro de mando integral de la Biblioteca como elemento consolidado para el seguimiento y análisis de los resultados de su cuadro de indicadores de procesos y de retroalimentación de los usuarios permitiendo, por ende, la identificación de nuevos objetivos de mejora e incorporando, además, análisis comparativos.</li> <li>Se considera las observaciones e indicaciones de los informes de auditoría, se evidencia por el seguimiento e implantación de mejoras realizadas.</li> </ul>
--------------------	---

<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
---------------------------------------	--

**7.-Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA.** Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se verifica la plena operatividad del recurso [BIB03 ] Consultas relativas a la producción científica</li> </ul>
--------------------	---

<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
---------------------------------------	--

**INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA**

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	<b>PC 06 – GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO</b>
<b>FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA</b>	10/02/2017; 12:00h horas



AUDITORÍA.			
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor/a coordinador/a de proceso: Ana Isabel Uceda Cobas	
UNIDAD:	▪ Servicio de Biblioteca	RESPONSABLE	▪ Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca
OBJETIVOS DE AUDITORÍA		ALCANCE	
1.- Verificación y cierre de No Conformidades	No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	De acuerdo a las correspondientes fichas de No conformidades pendientes de verificación y cierre (Se aporta en el Anexo I del programa de auditoría un listado de las mismas).	
2.- Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios	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-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	Todos los procesos del SIGC-SUA, de acuerdo con la selección previa.	
3.- Indicadores	Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	Todos los indicadores del SIGC-SUA, especialmente, el grado de consecución de objetivos establecidos.	
4.- Quejas y Sugerencias. - Información directa de clientes	Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, de acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades (formalizadas en el Libro de quejas y sugerencias y directas de la Unidad).	
5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.	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 de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, según las correspondientes fichas de indicaciones.	
6.- Análisis de resultados.	Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Todos las Unidades con participación en el SIGC-SUA.	
7.- Plan de Seguridad Documental. Centrado en el funcionamiento de los recursos del Plan.	Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del <b>Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA</b> . Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.	Funcionamiento de los recursos del inventario de Sistemas de Seguridad Documental de la Universidad de Jaén.	



### 1. Verificación de No Conformidades

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
<b>CÓDIGO</b>	
<b>PROCESO SIGC-SUA</b>	
<b>PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN</b>	No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.

### 2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	PC.06.23-Apoyo a la producción científica
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ana Isabel Baltar Gómez. Jefe de sección acceso al documento y producción científica</li> <li>▪ Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Auditor Coordinador</li> </ul>

#### VERIFICACIÓN:

EL proceso de auditoría se inicia a las 12:00 horas del día 10/02/2016 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Biblioteca.

#### Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la evolución efectiva de los resultados de este proceso centrado en la difusión de trabajos de investigación (RUJA a través de la verificación de trazabilidad en tesis doctoral de MCRR, contrastándose aplicación de requisitos legales, registros, incluidos los de edición, colocación de portada e ISBN:978-84-9159-012-5 y documento de descripción del autor.

Se realiza consulta y comprobaciones de acceso al Portal de acceso abierto de la UJA, verificando el servicio proporcionado en RUJA.

Igualmente, se comprueba el servicio proporcionado por TAUJA.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados al mismo de acuerdo con lo establecido en su documentación y en el Programa de auditoría interna de 2016.

### 3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
I.[PC 06.21]-07 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	>=6	Mensual	X		Valor obtenido 7,3.
I.[PC 06.21]-08 Número descargas de recursos electrónicos por usuario potencial	>=15	Anual	X		Valor obtenido 38,30 (último valor disponible)
I.[PC 06.21]-09 Número de consultas a recursos electrónicos por usuario potencial	>=15	Anual	x		Valor obtenido 32,50 (último valor disponible)
I.[PC 06.21]-10 Número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA por usuario potencial	>=30	Semestral	X		Valor obtenido 36,40.
I.[PC 06.211]-11 Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	>=85%	Semestral	X		Valor obtenido 85%.
I.[PC 06.211]-12 Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	>=85%	Semestral	X		Valor obtenido 94%.
I.[PC 06.211]-13 Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	>=90%	Semestral	X		Valor obtenido 99%.
I.[PC 06.211]-14 Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca  2.-Tener disponible en el fondo de la Biblioteca la totalidad de bibliografía básica y complementaria recomendada por el profesorado en los programas oficiales.	100%	Semestral	X		Valor obtenido 100%. Cumplimiento de compromiso de calidad integrado.
I.[PC 06.211]-15 Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas  3.-Adquirir la totalidad de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes previa valoración de las mismas.	100%	Semestral	X		Valor obtenido 100%. Cumplimiento de compromiso de calidad integrado.
I.[PC 06.212]-16 Porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 6 días	>=65%	Semestral	X		Valor obtenido 73,50%.
I.[PC 06.212]-17 Porcentaje de monografías en las que se producen incidencias en el etiquetado o tejuelo	<=4%	Semestral	X		Valor obtenido 2,20%.
I.[PC 06.213]-18 Número de consultas al catálogo por usuario potencial	>= 20	Semestral		X	Valor obtenido 19,10



I.[PC 06.213]-19 Número de consultas a Serial Solution por usuario potencial	>= 2	Semestral	X		Valor obtenido 4,40.
I.[PC 06.213]-20 Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial	>=0,08	Semestral	X		Valor obtenido 12,84.
I.[PC 06.213]-21 Número de consultas a bases de datos por usuario potencial	>=11	Anual	X		Valor obtenido 27,60 (último valor disponible)
I.[PC 06.213]-22 Número artículos descargados de publicaciones periódicas electrónicas por usuario potencial	>=6	Anual	X		Valor obtenido 14,10 (último valor disponible)
I.[PC 06.213]-23 Número descargas de monografías electrónicas por usuario potencial	>=8	Anual	X		Valor obtenido 24,20 (último valor disponible)
I.[PC 06.213]-24 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	>=6	Semestral	X		Valor obtenido 7,30.
I.[PC 06.213]-25 Porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	>=85%	Semestral	X		Valor obtenido 99%.
I.[PC 06.213]-26 Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles  4.-Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de cuatro días hábiles.	100%	Semestral	X		Valor obtenido 100%. Cumplimiento de compromiso de calidad integrado.
I.[PC 06.213]-27 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas  5.-Responder a las consultas recibidas a través del servicio Pregunta al Bibliotecario en un plazo no superior a 48 horas.	100%	Semestral	x		Valor obtenido 100%.
I.[PC 06.22]-28 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01. Estudiantes de grado).	>=8%	Semestral	X		Valor obtenido 16,60%.
I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 03.PDI).	>=8%	Semestral	X		Valor obtenido 39,30%.
I.[PC 06.22]-30 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02. estudiantes de postgrado)	NP	Semestral			Valor obtenido 11,50%.
I.[PC 06.23]-31 Número de páginas visitadas de la web de producción científica por PDI	NP	Semestral			Valor obtenido 26,20%.
I.[PC 06.23]-32 Número de consultas recibidas relativas a producción científica por PDI	>=0,04	Semestral	x		Valor obtenido 0,05%.
I.[PC 06.23]-33 Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	>=60.000	Semestral	x		Sin datos



<p>I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles.</p> <p>6.-Responder a las consultas recibida en Biblioteca relativas a producción científica en un plazo máximo de siete días hábiles.</p>	100%	Semestral	X		Valor obtenido 100%. Cumplimiento de compromiso de calidad integrado.
<p>I.[PC 06.23]-35 Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca.</p> <p>7.-Iniciar el trámite de incorporación al Repositorio de la UJA de las tesis doctorales en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca.</p>	100%	Semestral		x	Valor obtenido 91%. Incumplimiento de compromiso de calidad integrado.
<p><b>Valoración de auditoría</b></p>	<p>Se verifica las mediciones de los indicadores y compromisos asociados correspondientes al proceso, así como su cumplimiento y/o alcance de los objetivos establecidos en las correspondientes fichas de indicadores, conforme a lo dispuesto en el Programa de Auditoría Interna de 2016. No obstante se señala las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El incumplimiento del I.[PC 06.213]-18 Número de consultas al catálogo por usuario potencial puede deberse a un cambio en los hábitos de los usuarios que tiende a utilizar otras herramientas como el Metabuscador que proporcionan más información y disponen de más recursos. Por otro lado, por defecto el acceso a consultas en la web dirige al Metabuscador, por lo que la Unidad señala la intención de analizar la evolución del comportamiento del indicador de cara a modificarlo el valor objetivo.</li> <li>▪ El incumplimiento del I.[PC 06.23]-33 Número de consultas al repositorio institucional de la UJA ha sido provocado por un cambio en la versión de software durante seis meses lo que ha dificultado la obtención de datos para su medición debido a la inoperatividad del módulo administración. No obstante, implementado ya en totalidad, permitirá la medición del indicador en el siguiente ciclo de gestión</li> <li>▪ El Incumplimiento del I.[PC 06.23]-35 Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca, es debido a la asunción de un nuevo servicio “Apoyo a la evaluación de la Actividad investigadora”, lo que ha dificultado el cumplimiento del plazo señalado. Ante esta situación, la Unidad alega la intención de modificar el valor objetivo del indicador, en aras de adaptarse a las prioridades del usuario y a la capacidad del servicio.</li> </ul>				

### Compromisos no integrados

Compromiso NO Integrados SIGC-SUA	Nombre_Indicador	Valor objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Si	No	



3.- Mantener la oferta de número de puestos de lectura y estudio, no superando la relación de siete estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por cada puesto.	Número de estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por puestos de lectura y estudio	≤ 7	X		Valor obtenido: 6
1.-Ofrecer la posibilidad de hacer reservas de libros prestados , avisando a través de correo electrónico de su disponibilidad	Posibilidad de hacer reservas de libros prestados , avisando a través de correo electrónico de su disponibilidad	si	X		Sí, mantenimiento del servicio.
2.-Ofrecer información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca a través de la actualización semanal de la web	Número de actualizaciones realizadas en la página web de la Biblioteca semanalmente	>=1	x		Valor obtenido: 3,7
3.-Ofrecer a los usuarios de la biblioteca un Programa de Alfabetización Informativa con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	Programa de Alfabetización Informativa con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	si	X		Sí, mantenimiento del servicio.
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica las mediciones de los indicadores, así como el grado de cumplimiento de los compromisos no integrado.				

## RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

### 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	
2016/000259 El personal de la biblioteca no guarda silencio y habla en voz alta	x		Se informa entre la diferencia entre sala de lectura y de estudio y de advertencia al personal		x	
2016/000312 No disponibilidad de libro y falta de atención al cliente por parte del personal	x		Se informa de la adquisición del libro y de su disponibilidad vía on line	x		No se da respuesta a su queja por la falta de atención de personal
2016/000378 Imposibilidad de acceder a internet y mala climatización en la zona de trabajo	x		Se informa que toda la biblioteca es espacio WIFI por lo que la imposibilidad de acceso es puntual y se da traslado al órgano competente la incidencia sobre climatización		x	
2016/000409- 2016/000410- 2016/0004112016/000413-	x		Informa que no es competencia de la Unidad y se da traslado al órgano competente de la resolución de la incidencia		x	No procede ya que se escapa de la responsabilidad de la Biblioteca





Mala climatización y/o mal mantenimiento						
2016/000418 Incumplimiento del horario de apertura de la sala de estudio	x		Informa que por error se publicaron en la web dos calendarios distintos, uno de ellos erróneo y que el horario se acuerda con los estudiantes por lo que dé traslado de su queja a ese órgano			x
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica la gestión de las quejas conforme a los compromisos de respuestas y en plazo.					

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	
Periodo Junio/Diciembre	x		Se computa 11 sugerencias, con respuestas especificadas			Se verifica atención a las peticiones bibliográficas y traslado al órgano competente de las sugerencias por climatización
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica la gestión de las sugerencias conforme a los compromisos de respuestas y en plazo					

Información directa de clientes	Canal de Entrada (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información)	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	
El PDI no conoce los servicios que la Biblioteca ofrece relativos a evaluación de la actividad investigadora	Grupo Focal "Los servicios de la BUJA" 2015	Correo electrónico enviado a la lista PDI con fecha 27 de enero de 2017 donde se detallan los servicios que la Biblioteca ofrece relativos a evaluación de la actividad investigadora	x		
Los estudiantes de postgrado tienen una caducidad anual que tienen que renovar cada año	Encuesta satisfacción usuarios 2015	acuerdo con Servicio de Gestión académica para fijar caducidad de estudiantes de postgrado en los volcados desde Universitas XXI	x		
Los ordenadores de uso público con que cuenta la Biblioteca no están en muy buenas condiciones	Encuesta satisfacción usuarios 2015	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.	x		
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica el seguimiento de la información directa de clientes recibidas por la Unidad, así como el análisis y en su caso las mejoras realizadas.				



## 5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

### 5.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2015.

<b>Código:</b>	27-2016	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Biblioteca de la Universidad de Jaén.		
<b>Descripción:</b>	Se anima potenciar la participación del personal interno en las encuestas de Clima Laboral, al objeto de poder sacar unas conclusiones más acertadas de la percepción de la plantilla, y poder analizar en mejor medida las áreas de mejora en la gestión interna.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>			
<b>Resultados de seguimiento:</b>	NINGUNO. Es un objetivo a desarrollar en el momento en que se realicen unas nuevas encuestas que aún no se han llevado a cabo.		
<b>Verificación, si procede:</b>	No implantado		

<b>Código:</b>	28-2016	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Biblioteca de la Universidad de Jaén.		
<b>Descripción:</b>	Se anima a buscar alguna forma que permita evitar la duplicidad del actual control económico de la adquisición de fondos bibliográficos.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Reunión con el Servicio de Informática y Consulta al Grupo de usuarios de Sierra GEUIN		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Informe enviado a Dirección el 13 de junio de 2016. No es posible evitar la duplicidad		
<b>Verificación, si procede:</b>	No procede		

### 5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

<b>Código:</b>	107-2016-AIS	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca		
<b>Descripción:</b>	Con respecto a los indicadores con código I.[PC 06.211]-13, I.[PC 06.213]-18 y I.[PC 06.213]-24, si bien la medición de los indicadores en el primer semestre del año vuelca valores por debajo del objetivo establecido, es similar a la registrada en anteriores ciclos de gestión por lo que la Unidad prevé su cumplimiento al cierre de ejercicio.		



<b>Actuaciones realizadas:</b>	No procede realizar actuación alguna
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Las tendencias registradas son positivas
<b>Verificación, si procede:</b>	No procede

<b>Código:</b>	<b>108-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca		
<b>Descripción:</b>	El cambio de la herramienta metabuscador podría alterar los resultados de las mediciones del indicador "I.[PC 06.213]-18 Número de consultas al catálogo por usuario potencial" por lo que la Unidad manifiesta su intención de realizar el seguimiento de sus resultados por si, en su momento, procede la revisión del valor objetivo.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	No procede realizar actuación alguna. Los resultados en el indicador no evidencia problema		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Se produce un descenso en su medición provocado por el cambio en los hábitos de los usuarios en la utilización de las herramientas por lo que la Unidad pretende analizar el comportamiento del indicador y ajustar el valor objetivo.		
<b>Verificación, si procede:</b>	En proceso		

<b>Código:</b>	<b>109-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca		
<b>Descripción:</b>	No se prevé el cumplimiento del indicador "I.[PC 06.213]-27 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas" puesto que dificultades técnicas ajenas a la responsabilidad de la Unidad, ha impedido dar respuesta en el plazo establecido.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	No procede realizar actuación alguna		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	No procede		

<b>Código:</b>	<b>110-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca		
<b>Descripción:</b>	La Unidad espera establecer el valor objetivo de los indicadores con código I.[PC 06.23]-32 y I.[PC 06.23]-33 una vez haya analizado el comportamiento de sus resultados.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Ya se han establecido valores objetivo para todos los indicadores en los que estaba pendiente		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			



<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada
----------------------------------	------------

<b>Código:</b>	<b>111-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Compromisos de calidad incumplidos
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca		
<b>Descripción:</b>	<p>Se recomienda, ante el incumplimiento, en los dos últimos ciclos de gestión, del compromiso asociado al indicador "I.[PC 06.213]-27 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas", la revisión del valor objetivo de forma que permita garantizar su cumplimiento.</p> <p>No obstante, la Unidad señala que la falta de su incumplimiento ha sido ocasionada por problemas técnicos ajenos a su voluntad y que el valor registrado (99%) no difiere significativamente del valor objetivo, por lo que no cree necesario proceder a su modificación.</p> <p>Ante las alegaciones planteadas por la Unidad y teniendo en cuenta su compromiso de prestar el servicio incluso fuera de la jornada laboral, el equipo auditor no considera aconsejable la revisión del indicador, si bien insta a que se analice la evolución de los resultados de cara a tomar las medidas que garanticen su cumplimiento.</p>		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	No procede realizar actuación alguna		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	No procede		

<b>Código:</b>	<b>112-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Formatos
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca		
<b>Descripción:</b>	<p>Se recomienda eliminar en la documentación del proceso el formato " F[PC 06.22]-01 ALFIN. Control de asistencia a cursos" puesto que este trámite se ha automatizado al cambiar la modalidad de la acción formativa de presencial a e-learning.</p>		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	No procede realizar actuación alguna. El itinerario 03 destinado a PDI requiere de un formato de control de asistencia a cursos		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	No procede		

<b>Código:</b>	<b>113-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Encuestas post-servicio
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca		
<b>Descripción:</b>	<p>El cambio en la modalidad de las acciones formativas del Programa de alfabetización informacional de presencial a e-learning permite el registro automático de los formandos en la plataforma ILIAS , por lo que la Unidad espera poder obtener la tasa de participación en la encuesta EP-24-PC06 ALFIN.</p> <p>Se recomienda se realice el procesamiento estadístico de las respuestas textuales de los usuarios en las encuestas, de forma que permita cuantificar y visualizar de forma más directa las opiniones que son prioritarias para los encuestados</p>		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Objetivo cumplido: Informe de encuestas postservicio presentado en Junta Técnica de 10 de febrero de 2016 e incorporado al CMI 2016		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			



<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada
----------------------------------	------------

<b>Código:</b>	<b>114-2016-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca		
<b>Descripción:</b>	1. Analizar la posibilidad del envío automatizado, a través de la plataforma, de los títulos a los participantes de los cursos ALFIN.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Objetivo cumplido: Reunión mantenida con el Director de Secretariado de Innovación y Desarrollo TIC el día 26 de febrero de 2016		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada		

<b>Código:</b>	<b>115-2016-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca		
<b>Descripción:</b>	2. Valorar la conveniencia y oportunidad de ampliar la documentación de la gestión de proceso de apoyo a la producción científica (Repositorio académico), para dotarle de una visión más transversal del proceso de publicación/difusión, en los supuestos en los que el resultado de disponibilidad abierta en la plataforma de los recursos de producción científica y académica intervenga otras unidades y ámbitos de gestión.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Objetivo no cumplido: Debido a la necesidad de coordinar distintos servicios, todavía no se ha podido aprobar la documentación. Este objetivo pasa a CMI 2017		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	En proceso		

<b>Código:</b>	<b>116-2016-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca		
<b>Descripción:</b>	Continuar analizando la revisión de los valores de los objetivos de indicadores, buscando un equilibrio entre el análisis de la capacidad y eficacia de los procesos, contrastada en la tendencia de los indicadores y la imagen de mejora continua pretendida en la asignación de los valores de los objetivos que se planifican.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Durante febrero de 2017 se celebrará Junta Técnica para revisar los valores objetivos de indicadores, una vez calculados los indicadores 2016		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	En proceso		

<b>Código:</b>	<b>117-2016-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		



<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca	
<b>Descripción:</b>	Analizar la conveniencia de establecer valores objetivos en los indicadores de producción científica, una vez que se disponen de datos de dos ciclos.	
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Ya se han establecido valores objetivo para todos los indicadores en los que estaba pendiente	
<b>Resultados de seguimiento:</b>		
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada	

<b>Código:</b>	<b>118-2016-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Quejas y Sugerencias e información directa de clientes.
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca		
<b>Descripción:</b>	Dado el número reiterado de quejas y sugerencias sobre climatización de los espacios de biblioteca, se realiza trazabilidad en el proceso PC04 de mantenimiento, contrastándose los sistemas de control de temperatura que se realiza sistemáticamente. Se recomienda que quede asegurada la recepción por parte de La Unidad responsable de mantenimiento de la totalidad de las sugerencias o incidencias obtenida de forma directa por la Biblioteca, a efecto de asegurar todas las comprobaciones necesarias que garantice las condiciones óptimas de climatización en los espacios de la Biblioteca.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Informe realizado por la Unidad Técnica y valorado en Comisión de Biblioteca		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada		

<b>Código:</b>	<b>119-2016-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca		
<b>Descripción:</b>	Se plantea a consideración de la Unidad: Dejar más explícito el análisis que se realiza sobre los datos de retroalimentación de clientes y los indicadores de procesos al fin de obtener conclusiones integradas sobre la eficacia y satisfacción de los servicios asociados al proceso.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Informe de buenas prácticas		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	La Unidad señala su intención de realizar el proceso de integración si bien paulatinamente		
<b>Verificación, si procede:</b>	En proceso		

### 5.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2015.

<b>Código:</b>	33-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna
<b>Proceso:</b>	PC 06.21.- Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información PC 06.22 Alfabetización Informacional PC 06.23. - Apoyo a la Producción Científica		
<b>Unidad/es:</b>	Biblioteca Universidad de Jaén		



<b>Descripción de la mejora:</b>	Elaboración de un informe relativo a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación		
<b>Causa para su implantación:</b>	Programa electoral de Juan Gómez Ortega 2015-2019		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Adecuar el servicio de Biblioteca a los nuevos tiempos y a las nuevas necesidades de sus usuarios		
<b>Recursos previstos:</b>	Propios de la BUJA		
<b>Responsable de implantación:</b>	Director de la Biblioteca		
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2016	<b>Finalización:</b> 2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Informe presentado en Junta Técnica de 20 de enero de 2017</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>Implantada</b>		

<b>Código:</b>	34-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Servicio.
<b>Proceso:</b>	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información		
<b>Unidad/es:</b>	Biblioteca Universidad de Jaén		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Recatalogación de los fondos de las antiguas escuelas de Magisterio, Comercio y Empresariales		
<b>Causa para su implantación:</b>	Misión de la Biblioteca: Facilitar a los usuarios el acceso a la información		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Facilitar el acceso a los fondos de la UJA		
<b>Recursos previstos:</b>	Propios de la BUJA		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefa de Normalización y Proceso Técnico		
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2016	<b>Finalización:</b> 2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Proceso de recatalogación finalizado y 4.395 ejemplares incorporados al catálogo</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>Implantada</b>		

<b>Código:</b>	35-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos.
<b>Proceso:</b>	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información		
<b>Unidad/es:</b>	Biblioteca Universidad de Jaén		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Implantación de Sierra		



<b>Causa para su implantación:</b>	Misión de la Biblioteca: Facilitar a los usuarios el acceso a la información		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Facilitar el acceso a los fondos de la UJA		
<b>Recursos previstos:</b>	Propios de la BUJA		
<b>Responsable de implantación:</b>	Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático		
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2016	<b>Finalización:</b> 2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Implementación finalizada en mayo de 2016</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>Implantada</b>		

<b>Código:</b>	36-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos
<b>Proceso:</b>	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información		
<b>Unidad/es:</b>	Biblioteca Universidad de Jaén		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Implantación de la plataforma de préstamo de libros Xebook		
<b>Causa para su implantación:</b>	Misión de la Biblioteca: Facilitar a los usuarios el acceso a la información		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Facilitar el acceso a los fondos de la UJA		
<b>Recursos previstos:</b>	Propios de la BUJA		
<b>Responsable de implantación:</b>	Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático		
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2016	<b>Finalización:</b> 2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Implementación finalizada en mayo de 2016</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>Implantada</b>		

<b>Código:</b>	37-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna.
<b>Proceso:</b>	PC 06.22 Alfabetización Informacional		
<b>Unidad/es:</b>	Biblioteca Universidad de Jaén		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Desarrollo de Dialnet		





<b>Causa para su implantación:</b>	Sugerencias recibidas por usuarios y por el Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Completar la colección bibliográfica de la BUJA y dar visibilidad a la producción científica del PDI de la UJA		
<b>Recursos previstos:</b>	Propios de la BUJA		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas		
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2016	<b>Finalización:</b> 2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Informe presentado en Junta Técnica de 20 de enero de 2017</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>Implantada</b>		

## 6.- Análisis de resultados.

<b>Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.</b>	<b>Valoración de la Unidad.</b>
<p>Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2016 o para el siguiente 2017, a través del informe de seguimiento de procesos.</p>	<p>La Unidad ha llevado a cabo las actuaciones necesarias para hacer efectivo el cumplimiento de las recomendaciones y propuestas de mejora derivadas del Informe de Auditoría Interna de 2016. Si bien la implementación y desarrollo definitivo de algunas de ellas, están previstos para el próximo ciclo de gestión, con carácter general se valora positivamente su repercusión en los resultados y en la satisfacción de los clientes.</p> <p>La Unidad se nutre, sobre todo, de la información cualitativa obtenida del buzón de sugerencias, de las encuestas de satisfacción, así como de las quejas y sugerencias que le hacen llegar sus usuarios lo que repercute en una mejora de los servicios que presta.</p> <p>Por otro lado, se destaca como una buena práctica de gestión ya referida, la sistemática elaboración anual del cuadro de mendo integral de la Biblioteca en el que quedan analizados los indicadores y las causas de las posibles desviaciones o incumplimientos de sus resultados lo permite visualizar su evolución en el tiempo, así como prever el mantenimiento y mejora de los resultados en el próximo ciclo de gestión.</p>
<p><b>Valoración de auditoría</b></p>	<p>Se valora favorablemente como el SBIBL analiza los resultados de las mejoras incorporadas a los procesos con las herramientas que les proporciona su sistema de información, del análisis de cuyos resultados igualmente extraen las propuestas que se implementarán para el siguiente ciclo de gestión del SIGC-SUA 2017</p>

**7.- Verificación de la operatividad de los recursos del inventario del plan de seguridad documental.**

RECURSO	Verificación	Observaciones
BIB03 Consultas relativas a la producción científica	Sí	Se verifica la plena operatividad del recurso mediante registro en base de datos propias de consultas realizadas por JCSL, mediante correo electrónicos remitidos en periodo 10/11/2016 al 21/11/2016.