


**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA CONTINUA CICLO 2017.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	07-10-17
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> <li>▪ Cecilia Benítez Guerrero (Auditora colaboradora).</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sebastián Jarillo Calvarro. <b>Director de la Biblioteca.</b></li> </ul>
<b>PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 06.22. Alfabetización informacional.</li> <li>▪ PC 06.211. Entrada de recursos de información.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA CONTINUA APLICABLES A LA UNIDAD**

**2.- 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".

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.</li> <li>▪ Hay que destacar la automatización de procesos auditados de la Unidad, tanto en adquisiciones bibliográficas como en alfabetización informacional (en los itinerarios de estudiantes), lo que ha aumentado la eficacia y eficiencia en la gestión y en la prestación de servicios a sus usuarios.</li> <li>▪ Las nuevas estrategias desarrolladas respecto a los cursos dirigidos al PDI, con formación más específica, según se vayan detectando. La difusión y visibilidad a los estudiantes de los cursos de alfabetización informacional, a través de los tutores de titulación, además de su realización on-line y su reconocimiento como créditos en sus titulaciones, han mejorado los resultados de forma significativa en cuanto a la demanda registrada.</li> <li>▪ Asesoramiento personalizado o cursos a grupos específicos de usuarios según demanda, como por ejemplo el tema de información sobre índices de calidad para las Acreditaciones del PDI.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Se recomienda, a valoración de la Unidad, respecto al Itinerario 4 (PAS), el desarrollo de estrategias/propuestas, en su caso innovadoras, curso on-line etc., elevarlas a los órganos competentes de dirección, para activar la demanda de curso de alfabetización informacional de este colectivo, tal y como se han desarrollado en otros itinerarios.</li> <li>2.- Respecto a la impartición de cursos a través de docencia virtual para los itinerarios 1 y 2, se recomienda a valoración de la Unidad, incorporar la firma electrónica en la elaboración de los certificados, de esta forma todo el proceso estaría automatizado, sin necesidad de desplazamientos por parte de los estudiantes.</li> <li>3.- Se recomienda la incorporación de los cursos on-line de los itinerarios 1 y 2 a la documentación del proceso, como procedimiento telematizado.</li> <li>4.- Se recomienda la incorporación del nuevo procedimiento telematizado de adquisiciones bibliográficas a la documentación del proceso.</li> <li>5.- Se informa por parte del responsable del Servicio, la no medición a fecha de auditoría de los indicadores del proceso de PC 06.23 Apoyo a la Producción Científica,</li> </ol>

esta situación se debe a la baja laboral de la responsable del proceso, si bien indica que estarán disponibles al final del ciclo de gestión.

## INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 06.22. Alfabetización informacional.</li> </ul>
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sebastián Jarillo Calvarro. <b>Director de la Biblioteca.</b></li> </ul>
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> <li>▪ Cecilia Benítez Guerrero (Auditora colaboradora).</li> </ul>

#### VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 07/11/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de la Biblioteca.

#### Evidencias. Actividades de verificación.

Se consulta el programa de alfabetización informacional, donde consta los cuatro Itinerarios establecidos 1- estudiantes de grado, 2- estudiantes de postgrado, 3- PDI y 4 PAS. El programa ha ido modificándose desde su creación en 2009 hasta 2014 introduciéndose mejoras, como ha sido el caso de la difusión dada a los estudiantes a través de los tutores de titulación, los cursos on-line, este año por ejemplo los videos tutoriales se han hecho accesibles.

Estos cursos han sido incluidos como título propio de la UJA, siendo reconocido a efectos de reconocimientos de créditos con un máximo de 6 créditos.

Se ha registrado un aumento significativo en la demanda de estos cursos por parte de los estudiantes, tanto en números relativos como absolutos.

Respecto al itinerario 3 PDI y el aprendizaje y resultados obtenidos en años anteriores, se cambió de estrategia, en cuanto a la realización de cursos muy especializados y novedosos, teniendo en cuenta las necesidades formativas del PDI en cada momento, además de demanda particulares de grupos de PDI con sesiones específicas a sus necesidades.

Se han respondido a demandas particulares de las áreas de Humanidades y Ciencias Jurídicas, con asesorías particulares y cursos sobre índices de calidad, necesarios para establecer estrategias para las Acreditaciones del PDI.

En cuanto al itinerario 4 PAS, en los últimos años no habido demanda.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través del itinerario 3, curso sobre Horizonte 2020, se verifica lista de firmas de asistentes y en base de datos propia la información más detallada de los solicitantes del curso.

Se consulta en Docencia Virtual los curso online realizados a los itinerarios 1 y 2, y se verifica la estructura de la enseñanza on-line, toda automatizada.

Los títulos acreditativos del curso superado se realizan automáticamente, si bien la firma es manual y la retirada por parte del alumno es presencial.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.

- 1.- Se recomienda, a valoración de la Unidad, respecto al Itinerario 4 (PAS), el desarrollo de estrategias/propuestas, en su caso innovadoras, curso on-line etc., elevarlas a los órganos competentes de dirección, para activar la demanda de curso de alfabetización informacional de este colectivo, tal y como se han desarrollado en otros itinerarios.
- 2.- Respecto a la impartición de cursos a través de docencia virtual para los itinerarios 1 y 2, se recomienda a valoración de la Unidad, incorporar la firma electrónica en la elaboración de los certificados, de esta forma todo el proceso estaría automatizado, sin necesidad de desplazamientos por parte de los estudiantes.
- 3.- Se recomienda la incorporación de los cursos on-line de los itinerarios 1 y 2 a la documentación del proceso, como procedimiento telematizado.

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	▪ PC 06.211. Entrada de recursos de información.
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	▪ Silvia Sánchez-Palencia Martínez. Sección de Adquisiciones Bibliográficas.
<b>AUDITORES</b>	▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.

**VERIFICACIÓN:**

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la tramitación del proceso a través del procedimiento telematizado Adquisiciones bibliográficas, incorporado a Universidad Virtual.

Se consulta el expediente 2017/9876, solicitud de adquisiciones bibliográficas del interesado identificado con siglas JM CJ, realizado con fecha 24/04/17, autorizado por el responsable del centro de gasto con fecha 25/04/17.

Se selecciona la petición de uno de los libros de título: “La Consciencia”.

Se continua la verificación a través del programa de gestión Sierra, se verifica la realización del pedido con fecha 28/04/17, y la recepción del libro con fecha con fecha 02/5/17.

Seguidamente y una vez tramitado por proceso técnico se incorpora al catálogo, se consulta y figura en depósito en el departamento del interesado, código de barras: 810129728.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.



Se recomienda la incorporación del nuevo procedimiento telematizado de adquisiciones bibliográficas a la documentación del proceso.