



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA 2017.	
SERVICIO/UNIDAD	Biblioteca
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.	14/03/2018 - 9:30
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:	Auditor/es: José Luís Pedrosa Delgado (JLPD) Auditor coordinador: Francisco David Susí García (FDSG)
RESPONSABLE:	▪ Sebastián Jarillo Calvarro
RELACIÓN DE PERSONAS AUDITADAS/ASISTENTES	
<ul style="list-style-type: none"> • Silvia Sánchez-Palencia Martínez (Sec. Adquisiciones) • Sebastián Jarillo Calvarro (Dir. Biblioteca) 	
ACTIVIDADES DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS	
TELEMATIZACIÓN DE PROCESOS	Incorporación de procedimientos telematizados a los procesos del SIGC-SUA

INFORME EJECUTIVO

PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS PARA SU INCLUSIÓN EN LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SIGC-SUA
Auditados los procedimientos de “ADB_Adquisiciones Bibliográficas” y “Alfabetización Informativa, Itinerarios 1 y 2”, se verifica la plena operatividad de ambos y se proponen para su inclusión en la documentación de los procesos del SIGC-SUA.


PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS PARA SU INCLUSIÓN EN EL SIGC-SUA
FICHA DE AUDITORÍA DE PROCEDEMIENTOS TELEMATIZADOS
FICHA DE AUDITORÍA DE PROCEDEMIENTOS TELEMATIZADOS

Procedimiento telematizado:	ADQUISICIONES BIBLIOTECARIAS
Código:	[Asigna Coordinación técnica]
Proceso Clave:	PC06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
Proceso/os específicos	PC06.2.- Gestión de los recursos de Información para el conocimiento PC06.21.- Desarrollo de la colección bibliográfica y acceso a la Información.
Descripción:	<p>Solicitamos la incorporación de la ADB_Adquisiciones bibliográfica como procedimiento telematizado (a efectos de la auditoría previa de operatividad)</p> <p>Las solicitudes de adquisiciones se gestionan a través de la plataforma TRAMUJA, en la que se registran las demandas de los usuarios y se interactúa con ellos durante todo el proceso de gestión de las mismas. Esta plataforma permite en la interacción con el usuario vía correo electrónico y éstos pueden conocer el estado en que se encuentra su expediente en todo momento.</p> <p>Dispone de un repositorio de documentación de ayuda para los usuarios.</p>

Denominación de la herramienta o recurso:	Adquisiciones Bibliográficas	
Sistema de gestión de la herramienta o recurso:	Universidad Virtual (Plataforma TRAMUJA propia de la Universidad)	
Fecha de solicitud:	30/01/2018	
Responsable de la Auditoría: Auditor coordinador: Francisco David Susí García. Auditor: José Luis Pedrosa Delgado.	Fecha de auditoría: 14/03/2018	
Alcance de la auditoría:	Verificación del grado de operatividad de los procedimientos telematizados mediante las evidencias y registros contrastados. Primera auditoría.	



Método de verificación:	Verificado	Incidencia
<p>Disponibilidad de acceso al procedimiento telematizado. especificación de medios: El acceso a Adquisiciones Bibliotecarias se realiza a través de Universidad Virtual (Intranet) de la Universidad de Jaén, con usuario y contraseña TIC. También, el procedimiento está contenido en la sede electrónica, trámites telematizados. El acceso directo al procedimiento es: http://administracionelectronica.ujaen.es/node/162 Además figura un enlace en la web de la Biblioteca: http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/biblio/cartaservicios/compras</p>	X	
<p>Información disponible de instrucciones para su tramitación por los usuarios. En la web de la Biblioteca, se muestra tanto el acceso al procedimiento como un apartado de ayuda al usuario para su tramitación a través de un pptx, explicando de forma exhaustiva las particularidades del mismo. http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/biblio/solicitudes/adquisicionesbibliogr%C3%A1ficas.pdf</p>	X	
<p>Existen métodos alternativos para la tramitación de la actividad. El acceso a través de la web requiere la identificación del usuario a través de su Cuenta TIC. En aplicación de la normativa vigente (Ley 39/2015), el procedimiento es y la creación del expediente es únicamente electrónico.</p>	X	
<p>Se evidencia la plena operatividad del procedimiento telematizado. Descripción de la verificación: Se realiza la explicación y comprobación en la Biblioteca con los gestores responsables de la tramitación, de todos los pasos a realizar y su operatividad en la plataforma, incluidos las consultas de gestión de la tramitación de los expedientes y su cierre. La tramitación incluye el registro de la solicitud que genera una confirmación por correo electrónico al usuario que la realiza. Al registrarse la solicitud, ésta comienza a gestionarla un técnico de biblioteca que determina, en su caso, la necesidad de que se pronuncie sobre la misma la Comisión de la Biblioteca, en función del presupuesto. A continuación, se incorporan datos a mano de la plataforma de gestión de Biblioteca Sierra, así como de la plataforma económica Sorolla. Este procedimiento necesita de la autorización del responsable del centro de gasto para su tramitación, comunicando de forma automática la necesidad de su intervención en el mismo. Una vez resuelta, el técnico encargado de la gestión cierra la solicitud y comunica al usuario este estado.</p>	X	
<p>Se disponen de registros de las actividades realizadas a través del procedimiento telematizado. Descripción del tipo de registro: La plataforma de Adquisición de material Bibliográfico permite la localización del expediente y el estado de tramitación mediante un identificador de estado del expediente así como un histórico de las fases por las que ha ido pasando, con fechas y horas de inicio y fin del estado. (Evidencia: Expediente 2017/000767/AM).</p>	X	



<p>Se dispone de un indicador específico que contabilice el número o porcentaje de la gestión del proceso que se tramite mediante el procedimiento telematizado. Descripción del tipo de Indicador: A través de la plataforma se pueden filtrar los datos por campos del formulario de solicitud, los estados por los que pasa y controlar en todo momento quién está gestionando el expediente. Desde mayo de 2016 se han registrado 1800 solicitudes en este procedimiento.</p>	X	
<p>Se dispone de registros de incidencias sobre la disponibilidad o fallos de operatividad del procedimiento telematizado. Descripción del registro: Los registros de incidencias y disponibilidad del procedimiento, al estar alojado en Universidad Virtual, son los propios de la intranet de la Universidad de Jaén.</p>	X	

Evidencias y registros constatados:

EJEMPLO

Verificación realizada el día 14/03/2018 en las instalaciones del Servicio de Biblioteca en presencia de la responsable del procedimiento, así como del responsable del Servicio.

Se verifica la plena operatividad de la plataforma de tramitación de solicitudes de adquisiciones de material bibliográfico a través de la observación del expediente 2017/000767/AM, donde se identifica la disponibilidad de la plataforma para el servicio de adquisición de material bibliográfico. Además, posteriormente se verifica a través del expediente 2017/000164/AM, la comprobación de la tramitación por las diferentes fases de gestión:

Solicitud (inicio) 13/03/2017 10:57:10 (fin) 13/03/2017 10:57:10
 Validación responsable centro de gastos (inicio) 13/03/2017 10:57:10 (fin) 13/03/2017 11:07:59
 Adquisición de monografías (inicio) 13/03/2017 11:07:59 (fin) 13/03/2017 12:54:26
 Administración (inicio) 13/03/2017 12:54:26 (fin) 14/03/2017 13:04:30
 Solicitud tramitada (inicio) 14/03/2017 13:04:30 (fin) 14/03/2017 13:04:30

Resultados/Incidencias/observaciones:

1. Comprobada operatividad.
2. Incidencias.
Sin incidencias.
3. Observación.
 - **Se destaca como buena práctica la incorporación en la página de la Biblioteca el documento de ayuda a los usuarios.**

Se plantea las siguientes **cuestiones generales** para todos los procedimientos telematizados para su consideración por los responsables del proceso y la gestión y mantenimiento de las plataformas.

- La incorporación del trámite telematizado en la documentación del proceso del SIGC-SUA implica la naturaleza auditable del trámite y la gestión de la plataforma. En este sentido se aconseja la identificación, registro y análisis de las incidencias y, en su caso, la elaboración de un plan de mejora de la operatividad, disponibilidad y usabilidad de la plataforma indicada.
- Se observa la problemática de integraciones con otras aplicaciones de la Universidad de Jaén. En este caso concreto con SOROLLA Y SIERRA, lo que supone dificultad de tramitación automática.



<i>Conclusión final de la Auditoría</i>	<i>Plena operatividad</i>	<i>Acciones previas de mejora</i>
14/03/2018	X	
Fecha propuesta de nueva auditoría [en caso de informe inicial negativo]		
Firma de responsable de verificación: Fdo.: Francisco David Susí García.	Fecha cierre de la Auditoría: 14/03/2018	
Comunicación de resultados de auditoría: Se emite comunicación formal al responsable del proceso Servicio de Biblioteca.	Fecha de comunicación: 20/03/2018	


FICHA DE AUDITORÍA DE PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS
FICHA DE AUDITORÍA DE PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS
Procedimiento telematizado: Alfabetización Informacional, Itinerarios 1 Y 2

Código: [Asigna Coordinación técnica]

Proceso Clave: Pc06.- Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento

Proceso/os específicos PC06.22.- Alfabetización Informacional

Descripción:

Solicitamos la incorporación de la Alfabetización Informacional, Itinerarios 1 y 2 como procedimiento telematizado (a efectos de la auditoría previa de operatividad).

La Alfabetización Informacional se realiza en la Universidad de Jaén a través de la Plataforma de Docencia Virtual (ILIAS). Se trata de un curso más de la plataforma que cuenta con la variedad de contenidos necesarios para que el alumnado adquiera las competencias necesarias para la utilización de los recursos de información y conocimiento de la Biblioteca.

El propio curso cuenta con un repositorio de documentación de soporte para los usuarios, servicio de mensajería interna, documentos audiovisuales, test de evaluación y otra documentación.

Denominación de la herramienta o recurso: Alfabetización Informacional, Itinerarios 1 y 2

Sistema de gestión de la herramienta o recurso: ILIAS – Plataforma de Docencia Virtual de la Universidad de Jaén

Fecha de solicitud: 30/01/2018

Responsable de la Auditoría:
 Auditor coordinador: Francisco David Susí García.
 Auditor: José Luis Pedrosa Delgado.

Fecha de auditoría:
Alcance de la auditoría: Verificación del grado de operatividad de los procedimientos telematizados mediante las evidencias y registros contrastados. Primera auditoría.



Método de verificación:	Verificado	Incidencia
<p>Disponibilidad de acceso al procedimiento telematizado. especificación de medios:</p> <p>El curso se encuentra alojado en la plataforma de docencia virtual de la Universidad de Jaén (ILIAS). Su acceso está restringido a usuarios que disponen de cuenta TIC y se accede a través de la Intranet de la Web Institucional de la Universidad de Jaén.</p> <p>Los usuarios reciben la información relacionada con los cursos a través de correos electrónicos destinados a listas de distribución específicas así como a través de la publicidad en la web de la Biblioteca.</p> <p>Una vez se abre el plazo de matrícula, el alumnado puede iniciar la solicitud de matriculación. El sistema discrimina según los requisitos del alumnado.</p>	X	
<p>Información disponible de instrucciones para su tramitación por los usuarios.</p> <p>La Plataforma de Docencia Virtual cuenta con la ayuda necesaria para el acceso. El curso de Alfabetización Informacional (Itinerarios 1 y 2) cuenta en su página de inicio con toda la información necesaria para el seguimiento del mismo por parte del alumnado. Además, el propio curso cuenta con la documentación necesaria de ayuda (por ejemplo, glosario de términos) a disposición del usuario.</p>	X	
<p>Existen métodos alternativos para la tramitación de la actividad.</p> <p>No existen métodos alternativos para la tramitación de la actividad. El curso se realiza en su totalidad de forma online.</p>	X	
<p>Se evidencia la plena operatividad del procedimiento telematizado. Descripción de la verificación:</p> <p>Se realiza la explicación y comprobación en la Biblioteca con el gestor responsable de la tramitación del curso (el director de la Biblioteca), de todos los pasos a realizar y su operatividad en la plataforma.</p> <p>El inicio del procedimiento se inicia con la apertura del plazo de matrícula. Posteriormente el alumnado solicita la matriculación en el mismo y es el personal de Biblioteca quien acepta la solicitud. El curso está dividido en módulos o bloques que siguen una escrupulosa planificación temporal para ser abiertos al alumnado. Sin embargo, el responsable de la gestión del mismo informa que a través de las sugerencias recibidas en la encuesta de satisfacción del alumnado, es posible que en el futuro se abran automáticamente todos los módulos al inicio del curso.</p> <p>Tanto gestores como alumnado son conocedores en cada momento del proceso de aprendizaje así como de los hitos a cumplimentar para la finalización del curso.</p> <p>En concreto se observa el curso Alfin 01 (2018) La biblioteca de la Universidad de Jaén. Orientación General, que cuenta con un total de 553 alumnos. En este sentido, el Módulo 1 se abrió del 5/2/2018 al 11/2/2018, el Módulo 2 del 12/2/2018 al 18/2/2018 y el Módulo 3 del 19/2/2018 al 28/2/2018. Cada módulo cuenta con su presentación, material de ayuda, documentación propia del módulo, glosario de términos, test de evaluación y el curso al final cuenta con la realización de un supuesto práctico final. Además, cuenta con encuestas de satisfacción y foros de debate para el planteamiento de dudas de forma</p>	X	



<p>interactiva.</p> <p>Se observa que el último trámite necesario para concluir el procedimiento, que es la expedición del título acreditativo de la realización con aprovechamiento del curso se activa de forma automática para que el alumnado lo descargue pero el documento generado no tiene ninguna validez oficial, pues no se puede imprimir en papel timbrado ni cuenta con las firmas digitales del responsable de gestión del curso ni del vicerrector correspondiente. Además de la firma manual del responsable y el vicerrector, requiere el posterior sellado.</p>		
<p>Se disponen de registros de las actividades realizadas a través del procedimiento telematizado. Descripción del tipo de registro:</p> <p>Cada curso se genera anualmente y cuenta con la totalidad de recursos así como alumnado, proceso de aprendizaje y todo lo relacionado con el mismo.</p>	X	
<p>Se dispone de un indicador específico que contabilice el número o porcentaje de la gestión del proceso que se tramite mediante el procedimiento telematizado. Descripción del tipo de Indicador:</p> <p>La totalidad de los cursos se realiza 100% de forma online.</p>	X	
<p>Se dispone de registros de incidencias sobre la disponibilidad o fallos de operatividad del procedimiento telematizado. Descripción del registro:</p> <p>La disponibilidad del curso coincide con la disponibilidad de la Plataforma de Docencia Virtual, cuya gestión es soportada por el Servicio de Informática a través de las distintas herramientas de monitorización y control de estado de los recursos (Nagios).</p>	X	

Evidencias y registros constatados:

Verificación realizada el día 14/03/2018 en las instalaciones de la Biblioteca de la Universidad de Jaén en presencia del Director de la Biblioteca.

Se verifica la operatividad del procedimiento en un 90% de la totalidad del mismo, no pudiéndose acreditar la completa tramitación online al no ser válido legalmente el informe que la plataforma genera.

La verificación se realiza a través de la observación del curso ALFIN 01 (2018). La Biblioteca de la Universidad de Jaén. Orientaciones Generales.

**Resultados/Incidencias/observaciones:**

1. Comprobada operatividad.
2. Incidencias.
 - No existe procedimiento alternativo para la tramitación, siendo ésta 100% online.
 - No se evidencia la terminación del procedimiento con un documento que el usuario pueda obtener de forma totalmente telematizada, al requerirse la firma manuscrita y el posterior sellado del mismo. El usuario ha de desplazarse a la Biblioteca, físicamente, para recoger su certificado.
3. Observación.

Se plantea las siguientes **cuestiones generales** para todos los procedimientos telematizados para su consideración por los responsables del proceso y la gestión y mantenimiento de las plataformas:

- La incorporación del trámite telematizado en la documentación del proceso del SIGC-SUA implica la naturaleza auditable del trámite y la gestión de la plataforma. En este sentido se aconseja la identificación, registro y análisis de las incidencias y, en su caso, la elaboración de un plan de mejora de la operatividad, disponibilidad y usabilidad de la plataforma indicada.
- Dado que la plataforma cuenta con datos sensibles, el jefe de servicio de Información y Asuntos Generales comprueba a posteriori, el estado del fichero inscrito en la Agencia Nacional de Protección de Datos. En concreto el fichero es USUARIOS DE SERVICIOS TIC y cuya finalidad es FACILITAR EL USO DE LOS SERVICIOS TIC A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA GESTION DE PETICIONES DE SERVICIO, INCIDENCIAS Y USO DE LOS SERVICIOS TIC PRESTADOS POR LA UNIVERSIDAD DE JAEN DESDE EL SERVICIO DE INFORMATICA. Quedando por tanto verificado este extremo.

<i>Conclusión final de la Auditoría</i>	<i>Plena operatividad</i>	<i>Acciones previas de mejora</i>
	90%	
<i>Fecha propuesta de nueva auditoría [en caso de informe inicial negativo]</i>		
Firma de responsable de verificación: Fdo.: Francisco David Susí García.		Fecha cierre de la Auditoría: 14/03/2018
Comunicación de resultados de auditoría: Se emite comunicación formal al responsable del proceso Servicio de Biblioteca.		Fecha de comunicación: 20/03/2018