

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.****PROCESO CLAVE** PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO**FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:** 07/03/2018**AUDITORES :**

- Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.

RESPONSABLE DE UNIDAD:

- Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL**3.- Indicadores.** 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"> ▪ 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.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incumplimiento del indicador "I.[PC 06.213]-20 Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial" debido a un cambio de versión en la herramienta por parte del proveedor. No obstante, se señala que se trata de una situación ocasional y que se prevén tendencias positivas, en los siguientes ciclos de gestión, provocados por un incremento en el uso por parte de los clientes. ▪ Se produce un descenso muy significativo en las mediciones del indicador "I.[PC 06.23]-33 Número de consultas al repositorio institucional de la UJA" lo que ha provocado su incumplimiento. La Unidad alega que ello es debido a un nuevo planteamiento del concepto de consulta, antes por motor y ahora por número de personas y que la conveniencia de esta modificación ya ha sido analizada por la Junta Técnica, señalando la intención de modificar el valor objetivo del indicador para ajustarlo a los nuevos criterios de cálculo. ▪ La baja laboral del responsable de medición del indicador ha ocasionado un periodo de adaptación y transición que ha provocado el incumplimiento del indicador "I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles". No obstante, la Unidad señala que se ha tratado de una situación puntual por lo que espera alcanzar los objetivos fijados en el próximo ciclo de gestión. ▪ Se apunta la revisión y replanteamiento 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", debido a una modificación en el procedimiento asociado, por lo que la Unidad no ha realizado mediciones en este ciclo de gestión. ▪ Se recomienda la utilización de los canales formales que el sistema tiene establecido para la comunicación de los cambios que la Unidad pretende implementar en algunos de los indicadores, a efectos de garantizar la inclusión y actualización en el sistema.

4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés

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



Observaciones/ Recomendaciones	
7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.	
Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación y acciones de mejora realizadas. ▪ Se verifica la realización de la encuesta EG10PC06, así como tendencias positivas en la tasa global de respuesta, si bien este comportamiento no se produce en la participación del colectivo PAS, donde la tasa desciende con respecto al anterior ciclo de gestión ▪ Igualmente, se verifica la realización de las dos encuestas post-servicio(EP-23-PC06 y EP-61-PC06) de la Unidad, registrando ambas decremento significativos en la tasa de participación ▪ En general, se observa una mejora de los niveles de satisfacción de los usuarios de la Unidad.
Observaciones/ Recomendaciones.	Se recomienda analizar las posibles causas que han provocado el descenso en la tasa de respuestas de las encuestas post-servicio, así como del sector PAS en la encuesta general, de cara a adoptar medidas que estimulen la participación de los encuestados.
8.- 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.	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: 2 implantadas y 1 en proceso de implantación Auditoría Interna: 1 implantada Propuestas de mejora: 1 en proceso de implantación
Observaciones/ Recomendaciones.	
9.- 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.	
Valoración.	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	



INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	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	X		Valor obtenido 6,92.
I.[PC 06.21]-08 Número descargas de recursos electrónicos por usuario potencial	>=25	X		Valor obtenido 39
I.[PC 06.21]-09 Número de consultas a recursos electrónicos por usuario potencial	>=25	x		Valor obtenido 35,4
I.[PC 06.21]-10 Número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA por usuario potencial	>=30	X		Valor obtenido 41,95
I.[PC 06.211]-11 Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	>=85%	X		Valor obtenido 88%.
I.[PC 06.211]-12 Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	>=85%	X		Valor obtenido 92%.
I.[PC 06.211]-13 Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	>=90%	X		Valor obtenido 100%.
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%	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%	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%	X		Valor obtenido 82,5%.
I.[PC 06.212]-17 Porcentaje de monografías en las que se producen incidencias en el etiquetado o tejuelo	<=3%	X		Valor obtenido 1,3%.
I.[PC 06.213]-18 Número de consultas al catálogo por usuario potencial	>= 15	x		Valor obtenido 29,3
I.[PC 06.213]-19 Número de consultas a Serial Solution por usuario potencial	>= 2	X		Valor obtenido 4,9.
I.[PC 06.213]-20 Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial	>=8		x	Valor obtenido 7,8.
I.[PC 06.213]-21 Número de consultas a bases de datos por usuario potencial	>=15	X		Valor obtenido 29,8
I.[PC 06.213]-22 Número artículos descargados de publicaciones periódicas electrónicas por usuario potencial	>=8	X		Valor obtenido 17
I.[PC 06.213]-23 Número descargas de monografías electrónicas por usuario potencial	>=15	X		Valor obtenido 22
I.[PC 06.213]-24 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	>=6	X		Valor obtenido 6,9.
I.[PC 06.213]-25 Porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	>=85%	X		Valor obtenido 96%.
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%	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%	x		Valor obtenido 100%.



I.[PC 06.22]-28 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01. Estudiantes de grado).	>=10%	X		Valor obtenido 13,5%.
I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 03.PDI).	>=8%	X		Valor obtenido 23,7%.
I.[PC 06.22]-30 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02. estudiantes de postgrado)	NP			Valor obtenido 8,7%.
I.[PC 06.23]-31 Número de páginas visitadas de la web de producción científica por PDI	>=15	x		Valor obtenido 18,30
I.[PC 06.23]-32 Número de consultas recibidas relativas a producción científica por PDI	>=0,04	x		Valor obtenido 0,3
I.[PC 06.23]-33 Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	>=60.000		x	2.506
I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles. 6.-Responder a las consultas recibida en Biblioteca relativas a producción científica en un plazo máximo de siete días hábiles.	100%		x	Valor obtenido 98%. Cumplimiento de compromiso de calidad integrado.
I.[PC 06.23]-35 Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca. 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.	100%		x	Se ha modificado el procedimiento de incorporación de tesis a RUJA, formalizada en IT.[PC06.23]-01 v. 01 - 2018-01-16 – repositorio aprobada en Junta Técnica de 16-01-2018. Debido a esta modificación, el compromiso debe replantearse de otra manera
Valoración de auditoría	<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 2017. No obstante se señala las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un cambio de versión de la herramienta por parte del proveedor ha ocasionado una desviación mínima en los valores esperados en el indicador "I.[PC 06.213]-20 Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial". No obstante, se trata de una situación ocasional que ya ha sido solventada. Además la Unidad señala que, en los siguientes ciclos de gestión la tendencia sea positiva debido al incremento en el uso de esta herramienta por parte de los usuarios. • El descenso tan significativo en las mediciones del indicador "I.[PC 06.23]-33 Número de consultas al repositorio institucional de la UJA" es debido a un nuevo planteamiento del concepto de consulta, antes por motor y ahora por número de personas. No obstante, la conveniencia de esta modificación ya ha sido analizada por la Junta Técnica, señalando la Unidad la intención de 			



	<p>modificar el valor objetivo para ajustarlo a esta nueva realidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La baja laboral de responsable de medición del indicador ha ocasionado un periodo de adaptación y transición de la persona sustituta que ha provocado el incumplimiento del indicador "I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles". No obstante, la Unidad señala que se ha tratado de una situación puntual por lo que espera alcanzar los objetivos fijados en el próximo ciclo de gestión. • Se apunta la revisión y replanteamiento 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", debido a una modificación en el procedimiento asociado, por lo que la Unidad no ha realizado mediciones en este ciclo de gestión. • Se recomienda la utilización de los canales formales que el sistema tiene establecido para la comunicación de los cambios que la Unidad pretende implementar en algunos de los indicadores, a efectos de garantizar la inclusión y actualización en el sistema
--	--

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 realizas en la página web de la Biblioteca semanalmente	>=1	x		Valor obtenido: 3,6

3.-Ofrecer a los usuarios de la biblioteca un Programa de Alfabetización Informacional con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	Programa de Alfabetización Informacional con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	si	X		Sí, mantenimiento del servicio.
Valoración de auditoría	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

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	
Resto quejas	x		Se computa 45 quejas, con respuestas especificadas			
Valoración de auditoría	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	
Enero-Diciembre	x		Se computa 20 sugerencias, con respuestas especificadas			
Valoración de auditoría	Se verifica la gestión de las sugerencias conforme a los compromisos de respuestas y en plazo					

7. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
EG10PC06	Se verifica el cumplimiento en la planificación del lanzamiento de la encuesta. Se observa un ligero incremento en la tasa de respuesta global. Sin embargo, este comportamiento no se produce en todos los colectivos en los que se segmenta la encuesta, produciéndose un descenso en la participación del colectivo PAS. A nivel global, presenta tendencias positivas en los niveles de satisfacción



EP-23-PC06 Pregunta al bibliotecario	<p>Se observa un decremento significativo (30 puntos porcentuales) en la tasa de participación con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión.</p> <p>Se registran comportamientos semejantes entre los niveles de satisfacción, con un ligero incremento</p>
EP-61-PC06 PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO	<p>En este ciclo de gestión se aumenta el nº de usuarios a los que se le envía la encuesta. Se observa un decremento significativo (más de 50 puntos porcentuales) en la tasa de participación con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión.</p> <p>Se registran comportamientos semejantes entre los niveles de satisfacción, con valoraciones que los sitúan en los niveles excelentes.</p>
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>Se recomienda analizar las posibles causas que han provocado los descenso en la tasa de respuestas de las encuestas post-servicio, así como del sector PAS en la encuesta general, de cara a adoptar las medidas de estímulo a la participación de los encuestados.</p>

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

8.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2016.

Código:	24-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	Dada la poca información que se está recibiendo de los actuales canales de retroalimentación, se anima a buscar alternativas o implementar actuaciones complementarias que permitan la detección de áreas de mejora.		
Actuaciones realizadas:	Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2017 Objetivo cumplido: informe presentado en Junta Técnica de 16-01-2016		
Resultados de seguimiento:	Se propone informar de la participación de los grupos de interés en las redes sociales en las que la Biblioteca tiene presencia: Twitter, Facebook, Instagram		
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad		

Código:	25-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	Se anima a potenciar la participación en la comunicación interna.		
Actuaciones realizadas:	Responsable: Grupo de Trabajo de Comunicación Interna. Plazo: 31-12-2017 Objetivo cumplido: Acciones determinadas en reunión de Grupo de Trabajo de Comunicación Interna llevada a cabo el 20 de diciembre de 2017		



Resultados de seguimiento:	<ul style="list-style-type: none"> • Se analiza la participación actual en Comunicación Interna y se decide continuar con el envío dos veces al año de un recordatorio de las posibilidades que nos ofrece la lista de distribución y de los distintos asuntos de los mensajes, según se acordó en reunión mantenida el 24 de febrero de 2015 y se viene haciendo con puntualidad. • Favorecer y animar a exponer en la lista de distribución cualquier conversación que se suscite de algún tema relacionado con la Biblioteca y que en la actualidad se pueda estar manteniendo de manera oral. • Reencauzar hacia la lista de distribución aquellas conversaciones o dudas que estén surgiendo ya, vía correo electrónico, entre algún grupo dentro de la Biblioteca, y que nos puedan enriquecer o aclarar algo al resto de los compañeros.
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad

Código:	26-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	En relación a RUJA, podría ser oportuno avanzar en un reglamento sobre el depósito de documentos, de manera que se dirija y facilite el uso del mismo. En este sentido, se anima a seguir trabajando en la implementación de la nueva versión del entorno DSpace.		
Actuaciones realizadas:	Responsable: Jefe de la Sección de Acceso al Documento y Producción Científica. Plazo: 31-12-2018 Objetivo no cumplido: Los cambios en la Sección han hecho conveniente que nos demos un plazo más amplio para acometer este objetivo		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación		

8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

Código:	62-2017-AIS-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		



Descripción:	<p>Acciones de mejora para el cumplimiento de objetivos.</p> <p>AIS: 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> <p>AIA: 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.</p>
Actuaciones realizadas:	<p>Tesis incorporadas a RUJA: Responsable: Jefe de la Sección de Acceso al Documento y Producción Científica. Plazo: 31-12-2017</p> <p>Objetivo cumplido: IT.[PC06.23]-01 v. 01 - 2018-01-16 – repositorio aprobada en Junta Técnica de 16-01-2018</p> <p>Revisar los valores límite y objetivo de la totalidad de indicadores de Biblioteca:</p> <p>Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2017</p> <p>Objetivo cumplido: Nuevos valores límite y objetivo establecidos en Junta Técnica de 10 de mayo de 2017</p>
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad

8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2017.

Código:	48-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	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		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción de la mejora:	Elaboración de Plan de Actuación que desarrolle los objetivos del informe relativo a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación a los que el Equipo de Dirección de la UJA de su visto bueno		
Causa para su implantación:	Programa electoral de Juan Gómez Ortega 2015-2019 Plan Estratégico de la Universidad de Jaén		
Objetivo de la mejora:	Adaptación de la Biblioteca a las nuevas necesidades de los usuarios		
Recursos previstos:			
Responsable de	Director de la Biblioteca		



implantación:	
Previsión de resultados:	Plan de Actuación
Grado de prioridad:	Alta
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017
Desarrollo temporal:	Inicio: ene-17 Finalización: dic-17
Descripción de resultados obtenidos:	Objetivo no cumplido: este objetivo pasa a CMI 2018. Informe presentado en Junta Técnica y enviado al Equipo de Dirección en enero de 2017. La Vicerrectora de Proyección de la Cultura y Deportes presenta dicho informe en Comisión de Biblioteca de 25 de septiembre de 2017
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación

9.- Análisis de resultados. **Se auditará con el informe de seguimiento de procesos**

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.	Valoración de la Unidad.
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 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos.	
Valoración de auditoría	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.

