



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

PROCESO CLAVE	PC06. Gestión de Recursos de Información y Conocimiento.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	22/02/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sebastián Jarillo Calvarro, Director del Servicio de Biblioteca

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)

(Objetivo 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, salvo las siguientes excepciones.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El comportamiento del indicador "I.[PC 06.21]-07 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial" registra tendencias negativas, debido a un cambio en las preferencias de los usuarios, que ha derivado en su incumplimiento, por lo que se recomienda que la Unidad ajuste el valor objetivo a la nueva realidad de su gestión. ▪ El incumplimiento de los indicadores I.[PC 06.22]-29 e I.[PC 06.22]-30 se produce por la negativa/falta de formadores para impartir el curso, siendo el equipo auditor, conocedor de las escasas o nulas oportunidades de actuación por parte de la Unidad, salvo la comunicación, que ha realizado, a los órganos competentes. ▪ Ante el incumplimiento del indicador I.[PC 06.23]-34 provocado por la falta de respuesta de los correos que entran como spam se recomienda que se realicen y sistematicen las actuaciones necesarias para detectar, en tiempo de respuesta, este tipo de correo y responder en plazo, máxime cuando está asociado a un compromiso de calidad. ▪ Igualmente y ante el incumplimiento del indicador I.[PC 06.23]-35 asociado a un compromiso de calidad debido a un cambio de versión que ocasiona el desajuste de alertas, se recomienda que la Unidad valore la necesidad de planificar los riesgos que puedan derivarse de los cambios en la gestión de sus procesos. <p>Observación del auditor Jefe de Auditoría Interna: Tras valorar el análisis de incidencias y de causas realizado por la Unidad y por la auditoría interna, se recomienda a la Unidad que considere la Unidad utilice las herramientas que nos proporciona el Sistema de Calidad, como es la apertura de No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento del valor objetivo, especialmente, aquellos que van asociados a los compromisos de calidad publicados.</p>
(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión..	



Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> No procede ninguna actuación puesto que se trata de una situación transitoria que ya ha sido solventada y esperan el cumplimiento del compromiso en el próximo ciclo de gestión
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> No obstante, el equipo auditor alerta sobre el incumplimiento del compromiso en este ciclo de gestión siendo provocado por otros motivos que nuevamente son transitorios y pueden solucionarse en el tiempo, por lo que se vuelve a insistir en la necesidad de prever los riesgos de cara a evitar situaciones transitorias.
(Objetivo 5). 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	
(Objetivo 6). 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.	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <p>Auditoría Externa: 1 implantadas. Auditoría Interna: 5 implantadas, 1 aplazada ejecución para 2019, y 6 no procede. Propuestas de mejora: 5 implantadas.</p>
Observaciones/ Recomendaciones.	
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 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. Se valora positivamente los resultados en la media de satisfacción de todas encuestas de la Unidad, que se sitúan muy próximos o por encima de los niveles excelentes. ($\geq 4,5$), así como los esfuerzos para detectar acciones de mejora a través del análisis de las respuestas textuales. No obstante y teniendo en cuenta los valores registrados en los últimos años en los resultados de satisfacción, se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de ajustar los objetivos ya que los actuales pudieran estar limitando la capacidad de mejora. De igual forma, se recomienda que la Unidad fije objetivos en todas las encuestas asociadas de forma que permitan hacer el seguimiento adecuado de los resultados de satisfacción y la homogenización con el sistema de encuestas institucional

INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC06. Gestión de Recursos de Información y Conocimiento.



RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sebastián Jarillo Calvarro, Director del Servicio de Biblioteca
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas.

(Objetivo 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.
		Si	No	
I.[PC 06.21]-07 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	>=6		x	Valor anual: 5,8
I.[PC 06.21]-08 Número descargas de recursos electrónicos por usuario potencial	>=25	x		Valor anual: 37,3
I.[PC 06.21]-09 Número de consultas a recursos electrónicos por usuario potencial	>=25	x		Valor anual: 40,5
I.[PC 06.21]-10 Número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA por usuario potencial	>=30	x		Valor anual: 40,8
I.[PC 06.211]-11 Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	>=85%	x		Valor anual: 87 %
I.[PC 06.211]-12 Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	>=85%	x		Valor anual: 93 %
I.[PC 06.211]-13 Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	>=90%	x		Valor anual: 99 %



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 06.211]-14 Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca Compromiso de Calidad 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 anual: 100 %
I.[PC 06.211]-15 Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas Compromiso de Calidad 3.-Adquirir la totalidad de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes previa valoración de las mismas.	100%	x		Valor anual: 100 %
I.[PC 06.212]-16 Porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 6 días	$\geq 65\%$	x		Valor anual: 82,2 %
I.[PC 06.213]-18 Número de consultas al catálogo por usuario potencial	≥ 15	x		Valor anual: 29,2
I.[PC 06.213]-19 Número de consultas a Serial Solution por usuario potencial	≥ 2	x		Valor anual: 3,4
I.[PC 06.213]-20 Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial	≥ 6	x		Valor anual: 8,1



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 06.213]-21 Número de consultas a bases de datos por usuario potencial	>=15	x		Valor anual: 33,7
I.[PC 06.213]-22 Número artículos descargados de publicaciones periódicas electrónicas por usuario potencial	>=8	x		Valor anual: 18
I.[PC 06.213]-23 Número descargas de monografías electrónicas por usuario potencial	>=15	x		Valor anual: 19,4
I.[PC 06.213]-24 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	>=6	x		Valor anual: 6,9
I.[PC 06.213]-25 Porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	>=85%	x		Valor anual: 97 %
I.[PC 06.213]-26 Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles Compromiso de Calidad 4.-Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de cuatro días hábiles.	100%	x		Valor anual: 100 %



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 06.213]-27 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas Compromiso de Calidad 5.-Responder a las consultas recibidas a través del servicio Pregunta al Bibliotecario en un plazo no superior a 48 horas.	100%	x		Valor anual: 100 %
I.[PC 06.22]-28 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01. Estudiantes de grado).	$\geq 10\%$	x		Valor anual: 14 %
I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 03.PDI).	$\geq 8\%$		x	Valor anual: 2,1 %
I.[PC 06.22]-30 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02. estudiantes de postgrado)	$\geq 10\%$		x	Valor anual: 7,2 %
I.[PC 06.23]-31 Número de páginas visitadas de la web de producción científica por PDI	≥ 15	x		Valor anual: 27,5
I.[PC 06.23]-32 Número de consultas recibidas relativas a producción científica por PDI	$\geq 0,04$	x		Valor anual: 0,68
I.[PC 06.23]-33 Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	Sin especificar			Valor anual: 2622



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles Compromiso de Calidad 6.-Responder a las consultas recibida en Biblioteca relativas a producción científica en un plazo máximo de siete días hábiles.	100%		x	Valor anual: 96 %
I.[PC 06.23]-35 Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca. Compromiso de Calidad 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	Valor anual: 91 %



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
Valoración de auditoría	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 2018. No obstante, se señala las siguientes observaciones:			<p>El comportamiento del indicador "I.[PC 06.21]-07 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial" registra tendencias negativas, debido a un cambio en las preferencias de los usuarios, que ha derivado en su incumplimiento, por lo que se recomienda que la Unidad ajuste el valor objetivo a la nueva realidad de su gestión.</p> <p>El incumplimiento de los indicadores I.[PC 06.22]-29 e I.[PC 06.22]-30 se produce por la negativa/falta de formadores para impartir el curso, siendo el equipo auditor, conocedor de las escasas o nulas oportunidades de actuación por parte de la Unidad, salvo la comunicación, que ha realizado, a los órganos competentes.</p> <p>El incumplimiento del indicador I.[PC 06.23]-34 asociado a un compromiso de calidad, es debido a la falta de respuesta de 22 correos que entran como spam. Si bien el equipo auditor es consciente de que se puede producir esta situación, también considera que es un riesgo que se puede corregir o bien revisando la bandeja de spam o bien modificando los criterios de selección y máxime cuando lleva asociado un compromiso de calidad, por lo que se recomienda que se realicen o sistematicen las actuaciones necesarias para detectar, en tiempo de respuesta, el correo que entra como spam y responder en plazo</p> <p>Igualmente se produce el incumplimiento del indicador I.[PC 06.23]-35 asociado a un compromiso de calidad debido a un cambio de versión en la aplicación que ocasiona el desajuste de alertas en la gestión, no obstante el equipo auditor considera que los riesgos en la modificación de las aplicaciones/procedimientos deben preverse para minimizarlos o eliminarlos y no esperar a que ocurran para actuar y máxime cuando inciden en la prestación de un servicio, por lo que se recomienda que la Unidad valore la necesidad de planificar los riesgos que puedan derivarse de los cambios en la gestión de sus procesos.</p>

Compromisos no integrados



Compromiso NO Integrados SIGC-SUA	Nombre Indicador	Valor objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Sí	No	
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			Valor anual: si
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 anual: 5,5
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			Valor anual: si

(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.

Compromiso de calidad incumplido	Valor objetivo	Valor Anual ciclo 2017	Cumplido Ciclo 2018		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Sí	No	
6.-Responder a las consultas recibida en Biblioteca relativas a producción científica en un plazo máximo de siete días hábiles.	100%	98%		x	Valor anual 2018: Plan de mejora: no 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". Se ha tratado de una situación puntual por lo que espera alcanzar los objetivos fijados en el próximo ciclo de gestión.

Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Si bien la Unidad señala que no procede ninguna actuación puesto que se trata de una situación transitoria que ya ha sido solventada y esperan el cumplimiento del compromiso en el próximo ciclo de gestión, el equipo auditor alerta sobre el incumplimiento del compromiso en este ciclo de gestión siendo provocado por otros causas, por lo que se vuelve a insistir en la necesidad de prever los riesgos de cara a evitar situaciones transitorias.
--	--

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.
(Objetivo 5). 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	
Número de quejas (4)	X		Se computa 18 quejas con respuestas especificadas			
Valoración de auditoría	Se verifica la gestión de las quejas con conformidad a los compromisos de respuestas y plazos, valorándose satisfactoriamente la realización de las mejoras llevadas a cabo por la Unidad durante este ciclo de gestión, tomando en consideración las necesidades de los usuarios con los servicios ofertados					

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	
Número de sugerencias (3)	X		Se computa 3 sugerencias, con respuestas especificadas			
Valoración de auditoría	Se verifica la gestión de las sugerencias con conformidad a los compromisos de respuestas y plazos, valorándose satisfactoriamente la realización de las mejoras llevadas a cabo por la Unidad durante este ciclo de gestión, tomando en consideración las necesidades de los usuarios con los servicios ofertados					

(Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.
6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.

Código:	19-2017-AEA	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	Se recomienda definir con más profundidad los requisitos de actividad con cada Grupo de Interés. En su planteamiento actual están muy enfocados a los requisitos de la calidad de la carta de servicios, pudiendo tener cabida otros requisitos de actividad (reglamentos internos, contractuales, legales, plazos internos establecidos, etc).		
Actuaciones realizadas:	Grupo de discusión realizado en Comisión de Biblioteca de 22 de octubre de 2018 con representación de los tres Grupos de Interés principales en Biblioteca: Estudiantes, PDI y PAS, donde se discute sobre los requisitos de calidad de cada uno de los servicios establecidos en la Carta de Servicios de la Biblioteca desde la perspectiva de cada Grupo de Interés. Resultado del Grupo de discusión se elabora un documento que se remite a Coordinación Técnica SIGC-SUA el 11 de noviembre de 2018		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad		



6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	59-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	Correos electrónicos enviados a la Sección de Promoción Social del Servicio de Personal y Organización Docente los días 30 de enero de 2018 y 9 de enero de 2019 con una propuesta de cursos relativos a alfabetización informacional que pueden ser de interés general para el PAS		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad		

Código:	60-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	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		
Actuaciones realizadas:	Correo electrónico enviado al Servicio de Informática con fecha 30-01-2018. El Servicio de Informática responde informando de que en la actualidad la plataforma de docencia virtual Ílias no permite la firma electrónica en la elaboración de certificados		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad		

Código:	61-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	Se recomienda la incorporación de los cursos on-line de los itinerarios 1 y 2 a la documentación del proceso, como procedimiento telematizado		
Actuaciones realizadas:	Correo electrónico enviado al Servicio de Planificación y Evaluación con fecha 30-01-2018 solicitando la incorporación de los cursos on-line de los itinerarios 1 y 2 a la documentación del proceso, como procedimiento telematizado		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad		



Código:	62-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	Se recomienda la incorporación del nuevo procedimiento telematizado de adquisiciones bibliográficas a la documentación del proceso		
Actuaciones realizadas:	Correo electrónico enviado al Servicio de Planificación y Evaluación con fecha 30-01-2018 solicitando la incorporación del nuevo procedimiento telematizado de adquisiciones bibliográficas a la documentación del proceso		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad		

Código:	63-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	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, 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.		
Actuaciones realizadas:	No procede. La baja laboral se cubrió y los datos estuvieron disponibles al final del ciclo de gestión		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede actuaciones		

Código:	64-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	No procede. La medición se hace con la nueva versión de la herramienta y se han fijado nuevos valores límite y objetivo		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede actuaciones		



Código:	65-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	No procede. La medición se hace de manera regular bajo el nuevo planteamiento pero todavía no se han fijado valor objetivo hasta que tengamos un histórico de evolución		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede actuaciones		

Código:	66-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	No procede		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede actuaciones		

Código:	67-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	No procede, el procedimiento asociado se modificó, pero el indicador se mantiene y se está midiendo de manera regular		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede actuaciones		

Código:	68-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		



Descripción:	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.
Actuaciones realizadas:	<p>En Junta Técnica de 12 de julio de 2018 se decide no establecer ninguna acción como resultado del análisis de estas observaciones.</p> <p>Respecto al análisis de encuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta postservicio Pregunta al Bibliotecario: en 2016 cumplimentó la encuesta un 44,80%, en 2017 un 14,98%. Este descenso puede ser debido a que en 2017 se cambió el modo de encuesta para garantizar el anonimato de los usuario • Encuesta postservicio ALFIN: en 2016 cumplimentó la encuesta un 46,5%, en 2017 un 41,6%. Encuesta postservicio Préstamo Interbibliotecario: en 2016 cumplimentó la encuesta un 98,97%, en 2017 un 32,77%. Este descenso puede ser debido a que en 2017 se cambió el modo de encuesta para garantizar el anonimato de los usuario • Encuesta satisfacción sector PAS: en 2016 cumplimentaron la encuesta un 69 PAS, en 2017 21 PAS. Este descenso no es preocupante teniendo en cuenta que los servicios de Biblioteca son usados por un porcentaje de PAS muy reducido, realmente porque no son servicios que necesite
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	No procede actuaciones

Código:	69-2018-AIA	Naturaleza:	Procedimiento telematizado
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		
Descripción:	<p>Adquisiciones Bibliográficas</p> <p>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.</p>		
Actuaciones realizadas:	El trámite telematizado Adquisiciones Bibliográficas se revisará durante el ejercicio 2019		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Aplazada su ejecución		

Código:	70-2018-AIA	Naturaleza:	Procedimiento telematizado
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca		



Descripción:	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. 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.
Actuaciones realizadas:	Correo electrónico enviado al Servicio de Informática con fecha 30-01-2018. El Servicio de Informática responde informando de que en la actualidad la plataforma de docencia virtual Ílias no permite la firma electrónica en la elaboración de certificados
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	77-2018	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: <ul style="list-style-type: none"> • Informe adecuación de espacios en las instalaciones de Biblioteca • Informe detallado relativo a nuevas colecciones • Informe detallado y valoración económica del Portal Olivo 		
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:	Propios de la BUJA		
Responsable de implantación:	Director de la Biblioteca		
Previsión de resultados:	Plan de Actuación		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización: 31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Informes presentados al Rector en reunión de 20 de noviembre de 2018		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad		



Código:	78-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna	
Proceso:	C 06.22 Alfabetización Informacional			
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca			
Descripción de la mejora:	Campaña de promoción de los cursos de Alfabetización Informacional			
Causa para su implantación:	Conseguir que el Programa de Alfabetización Informacional llegue al mayor número de usuarios posible. R/O			
Objetivo de la mejora:	Potenciar la participación de usuarios en las actividades formativas del Programa de Alfabetización Informacional de la UJA			
Recursos previstos:	Ninguno extraordinario			
Responsable de implantación:	Director de la Biblioteca			
Previsión de resultados:				
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Campaña realizada las dos primeras semanas de enero de 2019. Promoción a través de FoCo y difusión a través de carteles en Biblioteca, lista de correo de estudiantes, listas de correo de PDI, página web de Biblioteca y redes sociales de Biblioteca (Blog, Facebook, Twiter, Instagram)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad			

Código:	79-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna	
Proceso:	PC 06.23 Apoyo a la producción científica			
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca			
Descripción de la mejora:	Sistematizar la gestión del proceso			
Causa para su implantación:	Falta de control sobre el proceso que puede provocar no aprovechar recursos.			
Objetivo de la mejora:	Ofrecer un servicio más claro al usuario			
Recursos previstos:	Ninguno extraordinario			
Responsable de implantación:	Jefe de Sección de Acceso al Documento y Producción Científica			
Previsión de resultados:				
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				



Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Informe presentado a Dirección de Biblioteca el 11-10-1018			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad			

Código:	80-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna		
Proceso:	PC 06.23 Apoyo a la producción científica				
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca				
Descripción de la mejora:	Planificar sesiones formativas para informar al PDI sobre nuevas convocatorias de acreditación				
Causa para su implantación:	Demanda excesiva de servicio por parte de los usuarios cuando se publican nuevas convocatorias de acreditación. R/O				
Objetivo de la mejora:	Formar al usuario antes de que se publiquen nuevas convocatorias de acreditación evitando el no poder asumir una demanda excesiva en un momento determinado				
Recursos previstos:	Ninguno extraordinario				
Responsable de implantación:	Jefe de Sección de Acceso al Documento y Producción Científica				
Previsión de resultados:					
Grado de prioridad:	Alta				
Fecha de Autorización de la Gerencia:					
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018	
Descripción de resultados obtenidos:	Informe presentado a Dirección de Biblioteca el 11-10-1018				
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad				

Código:	81-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna		
Proceso:	PC 06.22 Alfabetización Informacional				
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca				
Descripción de la mejora:	Solicitar la incorporación del Programa de Alfabetización Informacional en FoCo.				
Causa para su implantación:	Conseguir que el Programa de Alfabetización Informacional llegue al mayor número de usuarios posible. R/O				
Objetivo de la mejora:	Potenciar la participación de usuarios en las actividades formativas del Programa de Alfabetización Informacional de la UJA				



Recursos previstos:	Ninguno extraordinario			
Responsable de implantación:	Dirección Biblioteca			
Previsión de resultados:				
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Solicitud formalizada al Vicerrector de Enseñanzas de Grado, Postgrado y Formación Permanente con fecha 13-06-2018 y aprobada en julio de 2018			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad			

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	<p>El número de encuestas recibidas asegura la representatividad de la encuesta, observándose un ligero incremento en la tasa de participación sobre el total de encuestas enviadas.</p> <p>Los resultados de satisfacción presentan tendencias constantes posicionándose en los valores excelentes o muy próximos a ellos.</p>
EP-23-PC06 Pregunta al bibliotecario	<p>Se produce un incremento, en torno a 9 puntos porcentuales, en la tasa de participación con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión. Se aumenta el número de usuarios a los que se les remite la encuesta.</p> <p>Los resultados en la tasa de satisfacción (95,31%) presentan un ligero incremento posicionándose muy por encima del valor objetivo (≥ 80).</p> <p>La media de satisfacción desciende levemente, pero se sitúa muy próxima a los que se considera niveles de excelencia ($\geq 4,5$). No obstante, no es posible verificar el cumplimiento de objetivo puesto que no se ha fijado.</p>
EP-61-PC06 PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO	<p>Se produce un ligero decremento en la tasa de respuesta, 3 puntos porcentuales con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión y ello a pesar que se ha incrementado el número de usuarios a los que se les dirige la encuesta (+91).</p> <p>Los resultados de satisfacción se mantienen constantes o con escasas fluctuaciones posicionándose en valores excelentes y logrando el cumplimiento de objetivos. No</p>



	<p>obstante, no es posible verificar el cumplimiento de objetivo puesto que no se ha fijado en el caso de la media de satisfacción.</p>
<p>EP-24-PC06 ALFIN</p>	<p>La tasa de participación registra el valor 35,4% y la media de satisfacción se posiciona en el nivel más alto con un valor de 5.</p> <p>Si bien el posicionamiento continuado de los resultados cuantitativos en los niveles excelentes pudiera alertar de la necesidad de modificar el cuestionario para indagar en otros factores de satisfacción, se destaca la cantidad de información cualitativa que se obtiene y su análisis para la implementación de acciones de mejora.</p> <p>No se ha podido verificar el cumplimiento de objetivos.</p>
<p>Valoración de auditoría</p>	<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 valora positivamente los resultados en la media de satisfacción de todas encuestas de la Unidad, que se sitúan muy próximos o por encima de los niveles excelentes. ($\geq 4,5$), así como los esfuerzos para detectar acciones de mejora a través del análisis de las respuestas textuales.</p> <p>No obstante, y teniendo en cuenta los valores registrados en los últimos años en los resultados de satisfacción, se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de ajustar los objetivos ya que los actuales pudieran estar limitando la capacidad de mejora.</p> <p>De igual forma, se recomienda que la Unidad fije objetivos en todas las encuestas asociadas de forma que permitan hacer el seguimiento adecuado de los resultados de satisfacción y la homogenización con el sistema de encuestas institucional</p>