



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE PROCESOS CICLO 2019.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	30/10/2019
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> <li>▪ Antonia Chica Rubio. Observadora.</li> <li>▪ Francisco José Espinosa Montoro. Observador.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca.</li> </ul>
<b>PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 06.23. Apoyo a la producción científica.</li> </ul>

OBJETIVOS DE AUDITORÍA DE PROCESOS	
<b>Objetivo 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-9001:2015: "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> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p>Se recomienda el establecimiento <b>de una No conformidad Interna</b> por el Servicio de Biblioteca, como herramienta de mejora, para realizar una planificación para la revisión del proceso PC 06.23. Apoyo a la producción científica, con la participación de otras áreas como la del Doctorado y Gestión Académica que intervienen en el proceso de publicación en el repositorio de tesis doctorales, trabajos fin de grado y máster.</p> <p>Por otra parte se recomienda establecer criterios de fechas de publicación Tesis Doctorales, grado y máster. En el repositorio RUJA (primera pantalla) aparecen Tesis sin fecha de publicación, otras sin la fecha completa de publicación etc.</p>
<b>Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores de procesos</b> , que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.	
<b>Valoración.</b>	<p>Se verifica que el Servicio ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso PC06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento, con mediciones parciales, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de objetivos y la integridad de las mediciones, salvo las observaciones que se indican a continuación.</p> <p>Se ha verificado la medición de indicadores y cumplimiento de objetivos del Servicio de Biblioteca en el proceso clave PC03 Gestión de Espacios.</p> <p>Hay que destacar la evaluación de proveedores de material bibliográfico, lo que permite seleccionar a los proveedores más eficaces en enviar el material solicitado.</p>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p><b>No conformidad de Auditoría Externa</b></p> <p>Respecto a los indicadores de proceso PC 06.23. Apoyo a la producción científica que tiene establecida una No Conformidad de Auditoría Externa del ciclo 2018, se informa que no es posible cerrarla al no poderse verificar la integridad de los datos.</p> <p>Se informa que se ha solicitado al Servicio de Informática una aplicación "helpdesk", que permita la sistematización y control de la gestión del proceso.</p>



No obstante hasta que se implante la aplicación solicitada, se recomienda para permitir el cierre de la No conformidad en este ciclo de gestión, adoptar las medidas de corrección inmediatas para asegurar la integridad de los datos, ya que la aplicación actualmente utilizada no es fiable, sistematizar las consultas por ejemplo por expedientes en la aplicación Gmail, para verificar la trazabilidad del proceso y las fechas definitivas de resolución, revisar los tiempos de respuesta etc...

Por otra parte también se podría respecto al indicador de tiempos de respuesta a consultas, establecer una segmentación, por ejemplo según complejidad de las consultas realizadas.

También respecto a los criterios de medición, vía telefónica, correo electrónico y vía presencial, se recomienda que los criterios de medición deberían ser comunes a todos los indicadores del proceso, siguiendo las indicaciones establecidas por el Servicio en la No conformidad Externa, que permitan verificar su integridad.

2.- I.[PC 06.23]-33 Número de consultas al repositorio institucional de la UJA. Con periodicidad de medición semestral, no está medido por problemas con el software libre Dspace, que no permite su medición, esta situación se ha comunicado al Servicio de Informática para su posible solución.

#### **Resto de indicadores del Proceso PC06.**

1.- I.[PC 06.212]-16 Porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 6 días. Objetivo  $\geq 65\%$   
El Servicio va a proponer su eliminación por la no relevancia del mismo y poca utilidad.

2.- Respecto a los indicadores del proceso de Alfabetización Informacional con periodicidad medición semestral que se relacionan a continuación, se recomienda a valoración del Servicio, **la realización de una No conformidad Interna**, como herramienta de mejora, que permita un análisis de causas y planificación de acciones, no sólo de incumplimientos de objetivos, alguno de ellos ya definitivo como los estudiantes de postgrado, sino también de las tendencias negativas muy significativas en los últimos años.

I.[PC 06.22]-28 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01. Estudiantes de grado)  $\geq 10\%$  resultado 7,6

I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 03. PDI) objetivo  $\geq 8\%$ . Resultado 0%.

I.[PC 06.22]-30 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02. estudiantes de postgrado) objetivo  $\geq 10$  resultado 3,8

3. El resto de indicadores del proceso que actualmente no se alcanza el objetivo, se informa que la tendencia es positiva para el fin de ciclo, si bien en algún caso la tendencia es negativa en los últimos años debido a la utilización de otros servicios de consulta, como es el caso del Indicador:

I.[PC 06.213]-24 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial. Objetivo  $\geq 6$  Resultado 3,3.



4.- Por último, se recomienda a valoración del Servicio y teniendo en cuenta la revisión de los procesos que se está llevando a cabo por la implantación de la aplicación ALMA, ajustar, a tenor de los históricos de resultados el valor objetivo y plazos de tramitación de aquellos indicadores que estén de forma significativa por encima del valor objetivo o plazos establecidos.

Por ejemplo:

I.[PC 06.211]-11 Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días Valor objetivo:  $\geq 85\%$

Teniendo en cuenta que la obtención de los datos se realiza de forma automática y en tiempo real, se recomienda establecer una periodicidad de medición continua.

**INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA**

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 06.23. Apoyo a la producción científica.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca.</li> <li>▪ José Navarrete Cortés. Jefe de Sección Apoyo a la Investigación.</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> <li>▪ Antonia Chica Rubio. Observadora.</li> <li>▪ Francisco José Espinosa Montoro. Observador.</li> </ul>

**VERIFICACIÓN:**

El proceso de auditoría se inicia a las 9 horas del día 30/10/2019 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Biblioteca, Edificio B-1.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la solicitud realizada por el PDI, identificado con las siglas CRR realizada con fecha 22/09/19 y se responde el 23/09/19.

La tramitación de la consulta continua, se trata de la solicitud de código de identificación orcid, si bien el interesado solicita más códigos para todos los miembros del grupo de investigación, solicitando también verificación de su realización, se observa dificultades para continuar con la trazabilidad del proceso y verificar la finalización de la solicitud.

Informan que se ha solicitado al Servicio de Informática una herramienta informática Helpdesk para sistematizar la gestión de solicitudes e identificar la trazabilidad del proceso.

Se verifica la tramitación de la publicación en el repositorio RUJA de las siguientes tesis doctorales:

Evolución petrológica y geoquímica de rodingitas durante la subducción y deshidratación de rocas mantélicas (Complejo Nevado-Filábride, SE de España): implicaciones para el funcionamiento de una zona de subducción.

Se recibe del Área de Doctorado el 12/09/19 y se publica con ISBN parcial el 16/10/19, se consulta el repositorio RUJA y no aparece la fecha de publicación de la tesis, en la primera pantalla del RUJA

Se consulta la publicación de la tesis Retrospectiva técnica y de modelo de negocio de los sistemas fotovoltaicos conectados a la red en España. Propuesta de una nueva metodología de análisis de plantas FV atendiendo a los cambios normativos motivados por el RD 661/2007. Un caso de estudio en Andalucía

Se recibe correo del área de Doctorado el 29/08/19 y se publica con fecha 18/06/19 en este caso informa que se publica con la fecha de la tesis, siguiendo un criterio distinto a la tesis anterior.

Se observa la necesidad de revisión del proceso respecto a las tesis doctorales interviene también el área de doctorado, para identificar responsabilidades, delimitar competencias etc.... Se recomienda establecer criterios de fechas de publicación. En el repositorio aparecen Tesis sin fecha de publicación, otras sin la fecha completa de publicación....

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se observa la necesidad de revisión del proceso respecto a las tesis doctorales interviene también el área de doctorado, para identificar responsabilidades, delimitar competencias etc.... Se recomienda establecer criterios de fechas de publicación. En el repositorio aparecen Tesis sin fecha de publicación, otras sin la fecha completa de publicación....

Se recomienda el establecimiento de una No conformidad Interna por el Servicio de Biblioteca, como herramienta de mejora, para realizar una planificación para la revisión del proceso, con la participación de otras áreas como la del Doctorado y gestión académica que intervienen en el proceso de publicación en el repositorio de tesis doctorales, trabajos fin de grado y máster.

Por otra parte se recomienda establecer criterios de fechas de publicación Tesis Doctorales. En el repositorio aparecen Tesis sin fecha de publicación, otras sin la fecha completa de publicación etc.


**Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores.**

Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores						
Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Medido		No alcanza el objetivo	Observaciones
			Sí	No	Resultado	
I.[PC 06.21]-07 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	>=6	Mensual			3,3	No se alcanza el objetivo, si bien hay un descenso general en este tipo de préstamo, prevén su cumplimiento a final de año,
I.[PC 06.21]-10 Número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA por usuario potencial	>=30	Semestral			21,1	No se alcanza el objetivo, se informa que la tendencia es positiva para alcanzar el objetivo a final de año
I.[PC 06.211]-13 Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	>=90%	Semestral			44%	No se alcanza el objetivo, se informa que la tendencia en el gasto permite prever su cumplimiento.
I.[PC 06.212]-16 Porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 6 días	>=65%	Semestral		X		El Servicio va a proponer su eliminación por la no relevancia del mismo y poca utilidad.
I.[PC 06.213]-18 Número de consultas al catálogo por usuario potencial	>= 15	Semestral			13,8	No se alcanza el objetivo, se informa que la tendencia es positiva, prevén su cumplimiento.
I.[PC 06.213]-19 Número de consultas a Serial Solution por usuario potencial	>= 2	Semestral			1,8	No se alcanza el objetivo, se informa que la tendencia es positiva, prevén su cumplimiento.
I.[PC 06.213]-20 Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial	≥ 6	Semestral			5,6	No se alcanza el objetivo, se informa que la tendencia es positiva, prevén su cumplimiento.
I.[PC 06.213]-24 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	>=6	Semestral			3,3	No se alcanza el objetivo, si bien la tendencia en los últimos años es negativa debido a la utilización de otros servicios de consulta.
I.[PC 06.22]-28 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01. Estudiantes de grado)	>=10%	Semestral			7.6	Indicadores con tendencia negativa en los últimos años, en el caso de alumnos de postgrado, ya es definitivo. Se recomienda realizar una No conformidad Interna.
I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 03. PDI)	>=8%	Semestral			0%	



I.[PC 06.22]-30 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02. estudiantes de postgrado)	≥ 10	Semestral			3,8	
I.[PC 06.23]-31 Número de páginas visitadas de la web de producción científica por PDI	>=15	Semestral			13,7	No se alcanza el objetivo, si bien la tendencia permite prever su cumplimiento.
[PC 06.23]-33 Número de consultas al repositorio institucional de la UJA		Semestral	X			Problemas con el software libre Dspace no permite su medición, comunicado al servicio de Informática para su posible solución.
<b>Valoración de auditoría</b>	<p><b>No conformidad de Auditoría Externa</b></p> <p>Respecto a los indicadores de proceso PC 06.23. Apoyo a la producción científica que tiene establecida una No Conformidad de Auditoría Externa del ciclo 2018, se informa que no es posible cerrarla al no poderse verificar de la integridad de los datos.</p> <p>Se informa que se ha solicitado al Servicio de Informática una aplicación “helpdesk”, que permita la sistematización y control de la gestión del proceso.</p> <p>No obstante hasta que se implante la aplicación, se recomienda para permitir el cierre de la No conformidad este ciclo de gestión, adoptar las medidas de corrección inmediatas para asegurar la integridad de los datos, ya que la aplicación actualmente utilizada no es fiable, sistematizar las consultas por ejemplo por expedientes en la aplicación gmail para verificar la trazabilidad del proceso y las fechas definitivas de resolución, revisar los tiempos de respuesta etc...</p> <p>Por otra parte también se podría respecto al indicador de tiempos de respuesta a consultas, establecer una segmentación por ejemplo según complejidad de las consultas realizadas</p> <p>También respecto a los criterios de medición, vía telefónica, correo electrónico y vía presencial, que se indican que los criterios de medición deberían ser comunes a todos los indicadores del proceso, siguiendo las indicaciones establecidas por el Servicio en la No conformidad Externa, que permitan verificar su integridad.</p> <p>2.- I.[PC 06.23]-33 Número de consultas al repositorio institucional de la UJA Periodicidad de medición Semestral, no está medido por problemas con el software libre Dspace que no permite su medición, esta situación se ha comunicado al Servicio de Informática para su posible solución.</p> <p><b>Resto de indicadores del Proceso PC06.</b></p> <p>1.- I.[PC 06.212]-16 Porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 6 días. Objetivo &gt;=65% El Servicio va a proponer su eliminación por la no relevancia del mismo y poca utilidad.</p> <p>2.- Respecto a los indicadores del proceso de Alfabetización Informacional con periodicidad medición semestral que se relacionan a continuación, se recomienda a valoración del Servicio, la realización de una No conformidad Interna, como herramienta de mejora, que permita un análisis de causas y planificación de acciones, no sólo de incumplimientos de objetivos, alguno de ellos ya definitivo como los estudiantes de postgrado, sino también de las tendencias negativas muy significativas en los últimos años.</p> <p>I.[PC 06.22]-28 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01. Estudiantes de grado) &gt;=10% resultado 7.6</p>					



	<p>I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 03. PDI) objetivo <math>\geq 8\%</math>. Resultado 0%.</p> <p>I.[PC 06.22]-30 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02. estudiantes de postgrado) objetivo <math>\geq 10</math> resultado 3,8</p> <p>3. El resto de indicadores del proceso que actualmente no se alcanza el objetivo, se informa que la tendencia es positiva para el fin de ciclo, si bien en algún caso la tendencia es negativa en los últimos años debido a la utilización de otros servicios de consulta, como es el caso del Indicador.</p> <p>I.[PC 06.213]-24 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial. Objetivo <math>\geq 6</math> Resultado 3,3.</p> <p>4.- Por último, se recomienda a valoración del Servicio y teniendo en cuenta la revisión de los procesos que se está llevando a cabo, ajustar, a tenor de los históricos de resultados el valor objetivo o plazos establecidos, de aquellos indicadores que estén de forma significativa por encima del valor objetivo o plazos de tramitación.</p> <p>Por ejemplo: I.[PC 06.211]-11 Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días Valor objetivo: <math>\geq 85\%</math></p>
--	--

<b>Objetivo 3.- Verificación de la integridad de los indicadores de procesos</b>	
<b>Indicador</b>	I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas relativas a producción científica respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles. Valor objetivo: 100%
<b>Integridad de los datos</b>	<p>Se verifica la integridad del dato a través del e-mail <a href="mailto:alejandramu@gmail.com">alejandramu@gmail.com</a>, consulta realizada en septiembre de 2019 aparece en la aplicación de control del indicador que se tarda en contestar 1h. y 31 minutos, se consulta correo de contestación y se contestó en dos días, en plazo.</p> <p>Se informa que la aplicación no funciona correctamente y que a partir de una determinada fecha se cuenta los días a mano, ya que la aplicación no es fiable.</p> <p>Se ha solicitado una aplicación Helpdesk al Servicio de Informática.</p> <p>Por otra parte según lo establecido en la No Conformidad de Auditoría Externa y las medidas adoptadas, no están siendo efectivas.</p>
<b>Observaciones</b>	<p>Se recomienda la adopción medidas para cerrar la no conformidad de Auditoría Externa en este ciclo 2019, si bien la aplicación actualmente utilizada da error, y se está a la espera de una petición de una aplicación "Helpdesk" realizada al Servicio de Informática,</p> <p>Se puede tomar medidas como por ejemplo sistematización de los correos electrónicos en forma de expedientes y la revisión de los datos del indicador</p>
<b>Indicador</b>	I.[PC 06.23]-32 Número de consultas recibidas relativas a producción científica por PDI. Valor





	objetivo: $\geq 0,04$
<b>Integridad de los datos</b>	<p>Se informa que en este indicador se computa todas las consultas recibidas tanto vía correo electrónico, presencial y vía telefónica.</p> <p>Siguiendo criterios distintos al anterior indicador, y no pudiendo verificar las realizadas por vía telefónica o presencial, al no estar respaldadas por un registro.</p>
<b>Observaciones</b>	Se recomienda establecer unos criterios de medición comunes a los indicadores de consultas a los indicadores de producción científica, que permita la verificación de los datos y su sistematización.
<b>Indicador</b>	I.[PC 06.211]-11 Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días Valor objetivo: $\geq 85\%$
<b>Integridad de los datos</b>	<p>Se verifica la integridad de los datos en la nueva aplicación Informática ALMA a través de los expedientes POL 718, compendio de derecho internacional Público, fecha de solicitud 19/09/19, fecha de recepción 24/09/19.</p> <p>Se verifica también el expediente POL-724, Atlas básico de Historia, fecha de solicitud 19/09/19 fecha de recepción 26/09/19</p>
<b>Observaciones</b>	Hay que destacar la evaluación de proveedores de material bibliográfico, lo que permite seleccionar a los proveedores más eficaces en enviar el material solicitado.