

INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2021.	
PROCESO CLAVE	PC06.Gestión de los Recursos de Información y del Conocimiento
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	21/04/2022
AUDITOR :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ D. Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca.

OBJETIVOS AUDITORÍA 2021.	
Objetivo 3.- Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados 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 de los procesos de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos (con excepción de los tres que se indican a continuación) y los compromisos de calidad asociados,
Observaciones	<p>I.[PC 06.21]-01 Número de préstamos por usuario potencial valor objetivo ≥ 4 resultados 1,3. Registra tendencias negativas, debido a un cambio en las preferencias de los usuarios acelerado en tiempo de pandemia, 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>I.[PC 06.213]-03 Número descargas de monografías electrónicas por usuario potencial Valor objetivo ≥ 15 Resultados 13,3 Registra tendencias negativas, debido a un cambio en los criterios de recuento establecidos por el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía. La manera de recoger los datos de uso de publicaciones electrónicas se consensua en el CBUA teniendo en cuenta las directrices marcadas por REBIUN, se va proceder a la revisión del indicador y objetivos.</p> <p>I.[PC 06.23]-01 Número de páginas visitadas de la web de producción científica por PDI. Valor objetivo ≥ 15 Resultados 9,2 Registra tendencias negativas desde hace ya dos ejercicios. Durante el ejercicio 2022 se valorará el establecer algún plan de acción para que aumente el número de visitas, o ajustar el valor objetivo.</p>
Oportunidad de mejora	
Objetivo 5. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias y, en su caso, realización de acciones de mejora.	
Valoración.	Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, las respuestas emitidas en plazo, hay que destacar el análisis realizado.
Observaciones/ Oportunidades de mejora	
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 los Informes de Auditoría Interna Anual.	



Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos, riesgo y oportunidades, así como las observaciones y oportunidades de mejora de las auditorías, son el siguiente detalle: 1 mejora implantada deriva de riesgos y oportunidades 5 mejoras implantada de procesos 4 mejora en proceso derivada de procesos.
Observaciones/ Oportunidades de mejora	
Objetivo 7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora.	
Valoración.	Se verifica la realización de la encuesta asociada al Servicio según planificación establecida, índices de participación, resultados obtenidos, hay que destacar el alto índice de satisfacción de los usuarios y las mejoras que derivan de su análisis.
Observaciones/ Oportunidades de mejora	