

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2013.**

PROCESO CLAVE	PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	31/10/13
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor Coordinador del Proceso Luis Espinosa de los Monteros Moreno. ▪ Auditores: Antonio Martínez Olea y Francisco David Susí García.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adelaida Cabrero Bueno.

INFORME GENERAL**OBJETIVOS DE AUDITORÍA: GESTIÓN DEL SISTEMA.**

Procesos de la Unidad	Servicio de Informática (SINF).
Indicadores. Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de según la fecha de auditoría e integridad de los datos.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores. Que se van cumpliendo los valores de los objetivos del indicador de forma generalizada y se realiza el análisis ▪ Las herramientas informáticas aplicadas a la gestión del proceso y de los indicadores evidencia el nivel de integridad de los datos, aunque se indican observaciones para alguno de ellos.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>1. Sobre el Indicador I.[PC 04.11]-07 <i>Número de interrupciones de más de una hora del servicio del correo electrónico</i> y I.[PC 04.11]-08 <i>Número de interrupciones de más de una hora del Campus Virtual</i>. Se consulta en auditoría sobre la integridad del dato medido respecto al conocimiento exacto del momento temporal de la interrupción con los sistemas de medición que actualmente se aplican. Comunicando la Unidad que considera que su sistema de anotaciones de fechas de interrupción anotada en la hoja de control es coincidente con el momento exacto de la interrupción del servicio.</p> <p>Se recomienda que se estudie por la Unidad la posibilidad de ampliar la información de la medición a la total disponibilidad e indisponibilidad del servicio, así como los tiempos transcurridos para la restauración del servicio.</p>
Quejas y sugerencias. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad (formalizadas), la respuesta emitida en plazo y el análisis realizado.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>1. Ejemplos significativos de la aplicación de mejoras derivadas (actuaciones en aulas sobre antivirus, protocolos de actuación. Docencia virtual y RIMUJA con plan de mejora en ejecución).</p>
Encuestas post-servicios. Verificación de las mediciones de encuestas post-servicios que proceda.	



Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de la encuesta post-servicio que está programada (Mantenimiento correctivo, prestación de servicios.), la metodología aplicada, automatización de envío y recepción, la representatividad, garantías de anonimato y seguimiento.
Observaciones/ Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se encuentra en proceso de modificación de la herramienta aplicada (Easyvista), se recomienda disponer, también, de los resultados de satisfacción segmentados por servicios encuestados. 2. Se recomienda que una vez disponibles los datos anuales se realice consulta técnica estadística (SPE) para realizar análisis de representatividad del indicador de participación.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS

Unidad	Servicio de Informática (SINF).
Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la aplicación del plan de comunicación de forma adecuada con los elementos claves del ciclo de gestión y las actividades programadas en las correspondientes fichas, que se realiza mediante correos, reuniones de seguimiento del Plan Operativo Anual reuniones programadas para los equipos de procesos.
Observaciones/ Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se identifica como buena práctica la implicación directa de las personas de la Unidad en equipos de procesos con carácter rotatorio y el repositorio de acciones de mejora como medio para su conocimiento. 2. Con carácter general, se recomienda que se estime llevar un control de las propuestas e iniciativas que surjan en las relaciones con otras Unidades y que se consideren relevantes por abordar mejoras en los procesos y prestación de servicios.