



| INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016. | |
|--|---|
| PROCESO CLAVE | PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO |
| FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME | 03/11/2016 – 8:00 |
| AUDITORES : | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno (Auditor Coordinador del Proceso). ▪ Roberto Fornes de la Casa (Auditor). ▪ Francisco David Susí García (Auditor). |
| RESPONSABLES DE UNIDAD: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adelaida Cabrero Bueno (Jefa del Servicio). |
| PROCESOS DE LA UNIDAD | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Informática. |

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente al Servicio de Informática, no se realiza la visita de auditoría por no considerarla necesaria a tenor de la información y resultados obtenidos.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades internas.

Valoración. No existen no conformidades.

Indicadores. Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.

Valoración. Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores con valor objetivo del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos, salvo en un indicador cuyo análisis se efectúa de forma lógica no implicando acciones de mejora al respecto.

Observaciones/ Recomendaciones Se recomienda, si la tendencia se mantiene, revisar el valor objetivo establecido para el I.[PC 04.13]-16.2, de forma que se adapte a la realidad del servicio prestado.

Compromisos de calidad incumplidos. Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.

Valoración. No existen compromisos de calidad incumplidos

Observaciones/ Recomendaciones

Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias e información directa de clientes y, en su caso, la realización de acciones de mejora en este ámbito.

Valoración. Las quejas, sugerencias e información directa de clientes, al no diferenciarse por procesos, se verifica su gestión y las acciones de mejora que se realizan al respecto en la auditoría del PC08 Gestión de la prestación de servicios de apoyo Científico-Técnico.

Observaciones/ Recomendaciones



| INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016. | | | |
|--|---|-------------------------------------|--|
| PROCESO CLAVE | | PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO | |
| FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME | | 30/11/2016 – 08:00 horas. | |
| AUDITORES | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Roberto Fornes de la Casa (Auditor) ▪ Francisco David Susí García (Auditor Coordinador) | | |
| UNIDAD | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Informática | RESPONSABLE/S AUDITADO/S | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adelaida Cabrero Bueno (Jefa de Servicio) |
| 1.- Verificación de No Conformidades | Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades Internas formalizadas en el desarrollo del ciclo de gestión. | | De acuerdo a las previsiones de implantación temporal contenidas en las fichas de no conformidades internas pendientes de verificación y cierre. |
| 2.- Indicadores | Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos. | | Actividades de auditoría centradas en la verificación de la consecución de objetivos establecidos en las fichas de indicadores: |
| 3.-Compromisos de Calidad Incumplidos | Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión. | | Según valores de los Indicadores de compromisos incumplidos. Centrado en la adopción de mejoras. |
| 4.- Quejas y Sugerencias. Información directa de clientes | Verificación de la gestión de quejas y sugerencias, en su caso realización de acciones de mejora. Verificación de la gestión de la información directa de clientes y mejoras derivadas. | | De acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades, actividades de auditoría centradas en la gestión y aplicación de mejoras. |

1.-No Conformidades.

No existen.

2.- Indicadores.

| Denominación del Indicador | Objetivo | Periodicidad de medición | Cumplido | | Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, previsión de cumplimiento, acciones de mejora. |
|---|----------|--------------------------|----------|----|---|
| | | | Si | No | |
| I.[PC 04.11]-01-[SINF] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades. | 100% | Semestral | X | | |
| I.[PC 04.11]-06 Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo | >= 96% | Semestral | X | | |



| | | | | | |
|--|---|-----------|---|---|--|
| I.[PC 04.11]-07 Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA | >= 96% | Semestral | X | | |
| I.[PC 04.11]-08 Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual | >= 96% | Semestral | X | | |
| I.[PC 04.11]-09 Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio Google APPS Education. | >= 96% | Semestral | X | | |
| I.[PC 04.13]-13 Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos. | <= 3€ | Semestral | X | | |
| I.[PC 04.13]-16.1 Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días. | >= 70% | Semestral | X | | |
| I.[PC 04.13]-16.2 Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos:0- 2 días. | >= 85% | Semestral | | X | Al tratarse de un indicador que se desagrega en cuatro, todos están relacionados. No se contemplan acciones de mejora pues está justificado el descenso en relación con el I.[PC 04.13]-16.1 |
| I.[PC 04.13]-16.3 Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0-5 días. | >= 92% | Semestral | X | | |
| I.[PC 04.13]-16.4 Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: más de 5 días hábiles. | <= 8% | Semestral | X | | |
| Valoración de auditoría | <p>El servicio de informática ha medido la totalidad de sus indicadores según la periodicidad establecida y superado los valores objetivo fijados para cada uno de ellos, salvo en el indicador I.[PC 04.13]-16.2. Según el análisis que se hace de este indicador, tiene lógica el descenso, pues cada vez son más las solicitudes de mantenimiento correctivo que se solucionan el mismo día en el que se solicitan. En este sentido, el Servicio de Informática indica que al estar los indicadores relacionados, la mejora de uno implica el retroceso en otros.</p> <p>No se contempla la mejora, pues la relevancia del indicador estriba en una mayor eficacia del servicio al resolverse más solicitudes el mismo día que se solicitan.</p> | | | | |

3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.

En el periodo auditado no ha procedido este objetivo de auditoría.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

Se verifica su gestión y las acciones de mejora que se realizan al respecto en la auditoría del PC08 Gestión de la prestación de servicios de apoyo Científico-Técnico.