



INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.	
PROCESO CLAVE	PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
FECHA DE REALIZACIÓN	27/09/2016 – 08.00 31-10-2016
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Roberto Fornes de la Casa (Auditor) ▪ Francisco David Susí García (Auditor Coordinador)
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adelaida Cabrero Bueno (Jefa del Servicio de Informática)
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC08.1. Gestión de las mejoras y nuevos servicios TIC ▪ PC08.3. Gestión de peticiones de servicios TIC

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 de forma no presencial.

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 procede

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.

Observaciones/ Recomendaciones

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 procede al no existir compromisos de calidad no 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. Se verifica el seguimiento de las quejas, sugerencias por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.

Observaciones/ Recomendaciones



INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
PROCESO CLAVE		PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		27/09/2016 – 8.00	
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 del Servicio de Informática)
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 procede. El Servicio de Informática no presenta ninguna no conformidad durante el presente ciclo de gestión ni pendiente de cerrar de ciclos de gestión anteriores.



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 08.1]-01 Objetivos Terminados en el año natural	15% en el primer cuatrimestre	Cuatrimestral	X		
I.[PC 08.1]-02 Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes	4 en el primer semestre	Semestral	X		
I.[PC 08.3]-19.1 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en el plazo de 0-2 días hábiles	>=35%	Semestral	X		
I.[PC 08.3]-19.2 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en el plazo de 0-2 días hábiles	>=60%	Semestral	X		
I.[PC 08.3]-19.3 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en el plazo de 0-5 días hábiles	>=80%	Semestral	X		
I.[PC 08.3]-19.4 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en el plazo de más de 5 días hábiles	<=20%	Semestral	X		
Valoración de auditoría	Los indicadores que tienen asociados compromisos de calidad ofrecen mediciones bastante por encima de los valores objetivo establecidos para el ciclo. Si bien el I.[PC 08.3]-19.3 se encuentra justo en el valor objetivo, aunque muy por encima del valor límite establecido para el mismo.				

3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.

Compromiso de calidad incumplido 2015	Indicador asociado	Objetivo	Valor obtenido 2015	Plan de Acción		Descripción	Previsión de resultados 2016 (en relación con el indicador asociado)
				Sí	No		
No existen							
Valoración de auditoría		No existen compromisos de calidad incumplidos en el periodo auditado.					



4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

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	
2016/35	X		Wifi en Windows Phone	X		Se verifica que desde el 13 de octubre de 2016 se da soporte a los usuarios de Windows Phone para conectar a la wifi de la UJA.
2016/75	X		Se está trabajando en la mejora de la cobertura wifi y se ha iniciado el proceso de modernización del parque informático paralizado temporalmente por los recortes presupuestarios	X		La mejora de las infraestructuras WIFI en los aularios y otros edificios del campus se han terminado de realizar recientemente. Se ha iniciado el proceso de reemplazo de los equipos del parque informático usado por el alumnado.
2016/76	X		Se está trabajando en la mejora de la cobertura wifi y se ha iniciado el proceso de modernización del parque informático paralizado temporalmente por los recortes presupuestarios	X		
Valoración de auditoría	Se valora positivamente los mecanismos puestos en marcha para dar solución con celeridad a las demandas planteadas por los usuarios.					

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	
2016/19	X		Se están realizando reuniones para la mejora del servicio de atención al usuario, lo que quita impide que todos los efectivos estén disponibles durante toda la jornada.		X	
2016/39	X		Mail automático notas alumnos	X		Se verifica la existencia de mecanismos para avisar a los estudiantes una vez se publican las calificaciones.
Valoración de auditoría	Se valora positivamente las reuniones mantenidas entre los miembros del Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Informática, aunque no se puede evidenciar la posible mejora que podrían percibir los usuarios al respecto.					

Información directa de clientes	Canal de Entrada	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	
No existe					
Valoración de auditoría					