


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.

| | |
|--|--|
| PROCESO CLAVE | PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO |
| FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA: | 17/02/2017 – 11:00 HORAS |
| AUDITORES : | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ROBERTO FORNES DE LA CASA (AUDITOR) ▪ FRANCISCO DAVID SUSÍ GARCÍA (AUDITOR COORDINADOR) |
| RESPONSABLE 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"> ▪ PC04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo ▪ PC04.12 Gestión del mantenimiento correctivo ▪ PC04.13 Ejecución del mantenimiento |

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

| | |
|--|--|
| 1.- No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas. | |
| Valoración. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ No procede al no existir no conformidades |
| Observaciones/ Recomendaciones | <ul style="list-style-type: none"> ▪ |
| 2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, 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-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos". | |
| Valoración. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados. |
| Observaciones/ Recomendaciones | Se ha observado durante la auditoría una errata en el flujograma descriptivo del proceso referente a la nomenclatura de un registro asociado. |
| 3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad 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 del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos (salvo en in indicador parcial) y los compromisos de calidad. ▪ |
| Observaciones/ Recomendaciones | Se recomienda la valoración de la posibilidad de ajuste de los valores objetivos establecidos de acuerdo a la capacidad real del proceso. Respecto al incumpliendo del indicador I.[PC04.13]-16.2, se estima que la desviación de 1,52% no es significativa en el contexto general de los tiempos de ejecución que mide, siendo puntual como se observa en el alto porcentaje de la escala inicial de "0" días y en la disminución del porcentaje respecto al objetivo de la última escala de más de "5" días. En cualquier caso se propone a la Unidad la adopción, si procede, de acciones para asegurar el cumplimiento total. |
| 4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés. | |
| Valoración. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo y el análisis de cada una de ellas. |
| Observaciones/ Recomendaciones | Se recomienda se de publicidad de las mejoras implantadas a raíz de la interacción de los usuarios con el buzón de quejas y sugerencias. |



5.- 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 de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.

| | |
|--------------------|---|
| Valoración. | <ul style="list-style-type: none"> Se verifica la implantación de las actuaciones que contemplan las observaciones y recomendaciones de Auditoría Interna de Seguimiento del Ciclo de Gestión de 2015 así como las acciones de mejora realizadas respecto a las propuestas de mejora del ciclo de gestión de 2015. |
|--------------------|---|

| | |
|---------------------------------------|--|
| Observaciones/ Recomendaciones | |
|---------------------------------------|--|

6.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.

| | |
|--------------------|---|
| Valoración. | Se valora positivamente el desarrollo de las mejoras así como la interiorización de la sistemática de los procesos en el día a día del Servicio de Informática. |
|--------------------|---|

| | |
|---------------------------------------|--|
| Observaciones/ Recomendaciones | |
|---------------------------------------|--|

7.- Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.

| | |
|--------------------|---|
| Valoración. | <ul style="list-style-type: none"> Se verifica la plena operatividad del recurso [EASYVISTA] |
|--------------------|---|

| | |
|---------------------------------------|--|
| Observaciones/ Recomendaciones | |
|---------------------------------------|--|

INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

| INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016. | | | |
|---|---|--|---|
| PROCESO CLAVE | PC04. Gestión del Mantenimiento | | |
| FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA. | 17/02/2017 – 11:00 HORAS | | |
| EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO: | Auditor/a coordinador/a de proceso: FRANCISCO DAVID SUSÍ GARCÍA Auditor/es: ROBERTO FORNES DE LA CASA | | |
| UNIDAD: | <ul style="list-style-type: none"> SERVICIO DE INFORMÁTICA | RESPONSABLE | <ul style="list-style-type: none"> ADELAIDA CABRERO BUENO (JEFA DE SERVICIO) |
| OBJETIVOS DE AUDITORÍA | | ALCANCE | |
| 1.- Verificación y cierre de No Conformidades | No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas. | De acuerdo a las correspondientes fichas de No conformidades pendientes de verificación y cierre (Se aporta en el Anexo I del programa de auditoría un listado de las mismas). | |
| 2.- Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios | La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, 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-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos". | Todos los procesos del SIGC-SUA, de acuerdo con la selección previa. | |
| 3.- Indicadores | Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. | Todos los indicadores del SIGC-SUA, especialmente, el grado de consecución de objetivos establecidos. | |



| | | |
|--|--|---|
| 4.- Quejas y Sugerencias. - Información directa de clientes | Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias). | Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, de acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades (formalizadas en el Libro de quejas y sugerencias y directas de la Unidad). |
| 5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías. | 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 de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual. | Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, según las correspondientes fichas de indicaciones. |
| 6.- Análisis de resultados. | Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar. | Todos las Unidades con participación en el SIGC-SUA. |
| 7.- Plan de Seguridad Documental. Centrado en el funcionamiento de los recursos del Plan. | Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan. | Funcionamiento de los recursos del inventario de Sistemas de Seguridad Documental de la Universidad de Jaén. |

1. Verificación de No Conformidades

| NO CONFORMIDAD AUDITADA | |
|---|--|
| CÓDIGO | No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre. |
| PROCESO SIGC-SUA | |
| PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN | |

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

| ACTIVIDADES DE AUDITORÍA. | |
|---------------------------------|--|
| PROCESO ESPECÍFICO | PC04.13 Ejecución del Mantenimiento |
| RESPONSABLE/S AUDITADO/S | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ADELAIDA CABRERO BUENO |
| AUDITORES | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ROBERTO FORNES DE LA CASA ▪ FRANCISCO DAVID SUSÍ GARCÍA |

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 11:00 horas del día 17/02/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Informática. Sólo asiste a la reunión la Jefa del Servicio de Informática.

Evidencias. Actividades de verificación.



Se realiza verificación del proceso a través del software de Gestión de Incidencias (Mantenimiento Correctivo) EASYVISTA (R.[PC04.12]-05). Este software permite una clasificación total de las incidencias, por temática, por fecha o estado, entre otras. Se observa un expediente con fecha de inicio 13/10/2016 y número de expediente I3247/16. Se trata de que una incidencia de tipo Microinformática en el que se indica que el teclado del ordenador portátil no funciona correctamente (Mac). Se inicia el proceso con la propia incidencia a la que responde un técnico del servicio (comunicación de fecha 14/10/2016 R.[Pc04.12]-06). En este punto se suspende el tiempo de tramitación al estar a la espera de la comunicación por parte del usuario. El 19/10/2016 se registra una actuación por parte del usuario (telefónicamente). Se indica que cada vez hay más teclas que fallan. Se trata de un portátil y no tiene nada que ver con la batería del teclado. Se escala la incidencia al grupo de soporte para equipos de Apple. La responsable, el mismo 19/10 escala a Microinformática para que se intente resolver el problema. El mismo día se traslada la incidencia al proveedor (R.[PC04-13]-08).

El proveedor responde indicando que no es posible visitar al usuario hasta el día 24/10. Ese día se visita al usuario y se determina la causa de la incidencia. Se autoriza el mismo día a resolverse. Se resuelve el 26/10 y el 28 se comunica las tareas realizadas. Al no obtenerse respuesta, se cierra automáticamente a los 15 días.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la medición de los indicadores asociados, la integridad de los datos y el proceso de obtención de los cálculos.

Durante la auditoría del Proceso se ha detectado una errata en el flujograma asociado al mismo. Se observa que se hace referencia, por duplicado, a un registro. Donde se hace referencia a R.[PC04.13]-07 Registro de comunicación con usuarios, debe decir R.[PC04.13]-09 Registro de comunicación con usuarios.

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

| Indicador | Objetivo | Periodicidad de medición | Cumplido | | Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido. |
|--|----------|--------------------------|----------|-----|---|
| | | | Si | No | |
| I.[PC 04.11]-01-[SINF] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. | 100,00% | Semestral | 100,00% | 60% | |
| I.[PC 04.11]-06 Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo | >=96% | Semestral | 99,52% | | |
| I.[PC 04.11]-07 Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA | >=96% | Semestral | 99,97% | | |
| I.[PC 04.11]-08 Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual | >=96% | Semestral | 99,64% | | |



| | | | | | |
|---|---|-----------|--------|--------|--|
| I.[PC 04.11]-09 Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio Google APPS Education. | >=96% | Semestral | 99,97% | | |
| I.[PC 04.13]-13 Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos. | <=3 | Semestral | 1,82 € | | |
| I.[PC 04.13]-16.1 Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días. | >=70% | Semestral | 78,08% | | <p>Se analizará el valor objetivo ajustándolo a la capacidad real del proceso.</p> <p>El indicador I.[PC04.13]-16.3 se incumple por una desviación del 1,52%, que no afecta al cumplimiento del resto de los objetivos de la escala en la que se segmenta los tiempos de ejecución del mantenimiento correctivo. La valoración, por el contrario se valora positivamente, al exceder en un 8% el número de partes ejecutados en "o" días, situaciones que se reproducen en la escala de "o.5" días y en la de más de "5" días.</p> |
| I.[PC 04.13]-16.2 Porcentaje de de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos:0- 2 días. | >=85% | Semestral | | 83,48% | |
| I.[PC 04.13]-16.3 Porcentaje de de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0-5 días. | >=92% | Semestral | 94,02% | | |
| I.[PC 04.13]-16.4 Porcentaje de de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: más de 5 días hábiles. | <=8% | Semestral | 5,80% | | |
| I.[PC 04.13]-26 Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte. | | Continua | 60,61% | | |
| Valoración/recomendaciones de auditoría: | <p>Se recomienda la posibilidad de ajustar los valores objetivos de los indicadores que sobrepasan, con creces, los valores objetivo establecidos actualmente, de cara a la capacidad real del proceso.</p> <p>Respecto al incumpliendo del indicador I.[PC04.13]-16.2, se estima que la desviación de 1,52% no es significativa en el contexto general de los tiempos de ejecución que mide, siendo puntual como se observa por el alto porcentaje de la escala inicial de "0" días y en la disminución del porcentaje respecto al objetivo de la última escala de más de "5" días. En cualquier caso se propone a la Unidad la adopción, si procede, de acciones para asegurar el cumplimiento total.</p> | | | | |

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

| Quejas | Respuesta en plazo | Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, | Mejoras realizadas | Valoración de auditoría de las mejoras implantadas |
|--------|--------------------|---|--------------------|--|
|--------|--------------------|---|--------------------|--|



| | Sí | No | actuaciones...) | Sí | No | |
|--------------------------------|---|----|--|---------------|----|---|
| 2016/000442 | X | | | | X | |
| 2016/000430 | X | | | | X | |
| 2016/000429 | | X | Buscar el equilibrio entre la seguridad y la comodidad a la hora de utilizar los recursos es muy complicado. La respuesta fuera de plazo viene determinada por las necesidades de análisis del origen del problema y las posibles soluciones. | | X | |
| 2016/000423 | | X | Se dio respuesta a la demandante reiterando el e-mail mandado por otro miembro de la Unidad el 19 de diciembre, reflejando que el 16 de ese mes estaba reestablecida la operatividad de la aplicación que dio lugar a la queja, como consecuencia de la reestructuración de las diferentes versiones de software en paquetes análogos. | | X | |
| 2016/000406 | X | | | | X | |
| 2016/000405 | X | | | | X | |
| 2016/000396 | X | | | | X | |
| 2016/000389 | X | | | | X | |
| 2016/000387 | X | | | | X | |
| 2016/000386 | X | | Se han establecido prioridades y la disponibilidad presupuestaria ha definido la política de renovación de equipos, ya que el número considerable de renovaciones arrojó un gran número de puestos implicados. | Sí POA2017 | | Modificación de las planificaciones implementadas en el POA, con un estudio anterior para determinar una efectividad real, teniendo en cuenta condicionantes materiales y recursos económicos, para la plena consecución del objetivo. No se trata de una mejora a realizar a raíz de la queja, sino el despliegue de la política de renovación de equipos. No obstante está relacionada directamente con ella. |
| 2016/000375 | X | | | | X | |
| 2016/000340 | X | | | | X | |
| 2016/000291 | X | | | | X | |
| Valoración de auditoría | Se recomienda se comuniquen a los usuarios aquellas mejoras puestas en marcha y que estén relacionadas con la queja planteada, siempre que sea posible. | | | | | |

| 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 | |
| 2016/000424 | X | | | | X | |
| Valoración de auditoría | Si Observación. | | | | | |

| Información directa de clientes | Canal de Entrada (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información) | Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...) | Mejoras realizadas | | Valoración de auditoría de las mejoras implantadas |
|---------------------------------|--|---|--------------------|----|--|
| | | | Sí | No | |
| No hay | | | | | |



| | |
|-------------------------|--|
| Valoración de auditoría | |
|-------------------------|--|

5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

5.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2015.

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

| | | | |
|-----------------------------------|---|--------------------|-------------|
| Código: | 64-2016-AIS | Naturaleza: | Indicadores |
| Proceso: | PC 04. Gestión del mantenimiento. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción: | Se recomienda, en general, a la vista de los resultados históricos de los indicadores y una vez se disponga de los definitivos en este ciclo de gestión, que se valore por el Servicio el ajuste de los valores objetivo a la capacidad real del proceso. | | |
| Actuaciones realizadas: | Analizado en el informe de seguimiento del ciclo anterior. Al ser del ciclo 2015, deben haber quedado cerradas o reflejarse en las acciones de mejora del presente ciclo. | | |
| Resultados de seguimiento: | No hay ninguna actuación realizada en el informe de seguimiento del ciclo de gestión de 2015. | | |
| Verificación, si procede: | No procede | | |

| | | | |
|-----------------------------------|---|--------------------|-------------|
| Código: | 65-2016-AIS | Naturaleza: | Indicadores |
| Proceso: | PC 04. Gestión del mantenimiento. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción: | 2.- Respecto al indicador I.[PC 04.11]-08 Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual se recomienda a consideración del Servicio que se especifique en la ficha del indicador aquellas plataformas que gestiona la UJA, a los efectos del cómputo del indicador. | | |
| Actuaciones realizadas: | Analizado en el informe de seguimiento del ciclo anterior. Al ser del ciclo 2015, deben haber quedado cerradas o reflejarse en las acciones de mejora del presente ciclo. | | |
| Resultados de seguimiento: | No hay ninguna actuación realizada en el informe de seguimiento del ciclo de gestión de 2015. | | |
| Verificación, si procede: | No procede | | |

| | | | |
|--------------------------------|--|--------------------|----------------------|
| Código: | 66-2016-AIS | Naturaleza: | Quejas y Sugerencias |
| Proceso: | PC 04. Gestión del mantenimiento. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción: | Se realiza la siguiente observación respecto a la sugerencia con número de Expediente 2102: no se ha contestado en plazo, excediendo en dos días el plazo de respuesta de 10 días. Se recomienda adoptar las medidas necesarias para cumplir el plazo de 10 días de respuesta | | |
| Actuaciones realizadas: | Analizado en el informe de seguimiento del ciclo anterior. Al ser del ciclo 2015, deben haber quedado cerradas o reflejarse en las | | |



| | |
|-----------------------------------|---|
| | acciones de mejora del presente ciclo. |
| Resultados de seguimiento: | No hay ninguna actuación realizada en el informe de seguimiento del ciclo de gestión de 2015. |
| Verificación, si procede: | No procede |

| | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------|------------------------|
| Código: | 67-2016-AIS | Naturaleza: | Instrucciones Técnicas |
| Proceso: | PC 04. Gestión del mantenimiento. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción: | IT.[PC 04.11]-04 Política general de seguridad física para el Centro de Proceso de Datos (CPD) Se recomienda a la vista de la propuesta realizada por el servicio de informática de trasladar esta IT al Anexo II del Plan de Seguridad Documental. | | |
| Actuaciones realizadas: | La IT.[PC 04.11]-04 ha sido trasladada al Plan de Seguridad Documental como Anexo | | |
| Resultados de seguimiento: | Se verifica la existencia del anexo en el Plan de seguridad Documental | | |
| Verificación, si procede: | Verificado | | |

| | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------|----------|
| Código: | 68-2016-AIS | Naturaleza: | Formatos |
| Proceso: | PC 04. Gestión del mantenimiento. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción: | Se recomienda que todos los registros asociados a un mismo expediente se encuentren adjuntados al mismo en dicha aplicación. | | |
| Actuaciones realizadas: | Todos y cada uno de los registros asociados a cada expediente se encuentran accesibles en Easyvista. | | |
| Resultados de seguimiento: | En Easyvista se puede acceder a todos los registros. | | |
| Verificación, si procede: | Verificado | | |

| | | | |
|-----------------------------------|---|--------------------|--------------------------|
| Código: | 69-2016-AIS | Naturaleza: | Encuestas post-servicios |
| Proceso: | PC 04. Gestión del mantenimiento. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción: | EP-10-PC04 MANTENIMIENTO: Se valora positivamente las posibilidades de segmentación así como la generación en tiempo real de informes. El índice de participación se mantiene prácticamente en el primer semestre auditado con respecto al del ciclo anterior (20.88%) Se anima a continuar insistiendo en una mejora de la visibilidad del enlace a la encuesta como posible método para mejorar el índice de participación. | | |
| Actuaciones realizadas: | Analizado en el informe de seguimiento del ciclo anterior. Al ser del ciclo 2015, deben haber quedado cerradas o reflejarse en las acciones de mejora del presente ciclo. | | |
| Resultados de seguimiento: | Se ha conseguido cambiar el formato del enlace a la encuesta post-servicio y se ha traducido al castellano, de forma que el usuario lo ve claramente. | | |
| Verificación, si procede: | Verificado | | |



| | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------|-------------|
| Código: | 70-2016-AIA | Naturaleza: | Indicadores |
| Proceso: | PC 04. Gestión del mantenimiento. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción: | Todos los indicadores han sido medidos y supera con creces el valor objetivo establecido para los mismos, manteniendo una tendencia al alza a la vista del valor histórico de los mismos, salvo el indicador I.[PC04.13]-26 que se mide por primera vez al tratarse de un nuevo indicador. En este sentido, se recomienda que se valore la oportunidad de incrementar los valores objetivos. | | |
| Actuaciones realizadas: | Analizado en el informe de seguimiento del ciclo anterior. Al ser del ciclo 2015, deben haber quedado cerradas o reflejarse en las acciones de mejora del presente ciclo. | | |
| Resultados de seguimiento: | No se han modificado los valores objetivo. | | |
| Verificación, si procede: | No procede | | |

| | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------|---|
| Código: | 71-2016-AIA | Naturaleza: | Quejas y Sugerencias e información directa de clientes. |
| Proceso: | PC 04. Gestión del mantenimiento. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción: | Si bien el servicio de informática publica noticias de interés tanto en su web (apartado de noticias y destacados) como en su plataforma para el tratamiento de peticiones de servicios y comunicación de incidencias (EasyVista), no suelen ser noticias que reflejen el resultado de acciones iniciadas a raíz de una queja. En este sentido, se recomienda que se publiquen las actuaciones que se inician a instancia del interesado, ya sea a través de una queja, una sugerencia o una comunicación directa a fin de darle un mayor protagonismo a su participación a través de los canales habilitados para ello. | | |
| Actuaciones realizadas: | Analizado en el informe de seguimiento del ciclo anterior. Al ser del ciclo 2015, deben haber quedado cerradas o reflejarse en las acciones de mejora del presente ciclo. | | |
| Resultados de seguimiento: | No se ha publicado ninguna actuación iniciada a instancia de queja/sugerencia del interesado. | | |
| Verificación, si procede: | No procede | | |



| | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------|--------------------------|
| Código: | 72-2016-AIA | Naturaleza: | Encuestas post-servicios |
| Proceso: | PC 04. Gestión del mantenimiento. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción: | Si bien se ha facilitado el acceso a la encuesta post-servicio traduciéndose y dándosele más visibilidad, no se ha producido un incremento sustancial del índice de participación. En este sentido, se analizan las causas y todo apunta a que el hecho de requerirse una autenticación en el sistema mediante usuario y contraseña TIC puede ser la causa que hace que el usuario desista de completar la encuesta. Al tratarse de una plataforma externalizada y pese a que se ha insistido al proveedor sobre este aspecto, es algo que no se puede cambiar en la actualidad. Se anima a no cesar en el empeño de mejorar la visibilidad del enlace a la encuesta así como intentar facilitar el acceso a la misma sin ser obligatorio identificarse en el sistema. | | |
| Actuaciones realizadas: | Analizado en el informe de seguimiento del ciclo anterior. Al ser del ciclo 2015, deben haber quedado cerradas o reflejarse en las acciones de mejora del presente ciclo. | | |
| Resultados de seguimiento: | Por requerimientos técnicos de Easyvista no es posible acceder directamente a la encuesta post-servicio sin antes identificarse en el sistema. | | |
| Verificación, si procede: | No procede. | | |

| | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------|--|
| Código: | 73-2016-AIA | Naturaleza: | Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar. |
| Proceso: | PC 04. Gestión del mantenimiento. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción: | Significar que como sugerencia se podría, a modo de información de carácter de eficacia de los servicios prestados, dar difusión en el microsítio de la Unidad a los resultados de las encuestas y las mediciones practicadas. | | |
| Actuaciones realizadas: | Analizado en el informe de seguimiento del ciclo anterior. Al ser del ciclo 2015, deben haber quedado cerradas o reflejarse en las acciones de mejora del presente ciclo. | | |
| Resultados de seguimiento: | Pendiente de publicar los resultados de las encuestas. Los indicadores si están publicados en la sección de Planificación Estratégica del microsítio del Servicio de Informática. | | |
| Verificación, si procede: | Verificado. | | |



5.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2015.

| | | | |
|---|--|---------------------------------|--------------------------|
| Código: | 20-2016 | Naturaleza de la mejora: | Encuestas post-servicio. |
| Proceso: | PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción de la mejora: | Recabar y analizar datos de insatisfacción de las encuestas postservicio. | | |
| Causa para su implantación: | Se detecta una gran potencialidad, no lo suficientemente explotada, a la información que aportan las encuestas postservicio | | |
| Objetivo de la mejora: | Disponer de información directa de usuarios que ayuden a la mejora continua | | |
| Recursos previstos: | Aplicación Murphy 2.0 | | |
| Responsable de implantación: | Jefa de Servicio y Jefes de Unidad | | |
| Previsión de resultados: | Identificar puntos de mejora sobre los servicios ofertados y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en las encuestas postservicio. | | |
| Grado de prioridad: | Alta | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Abril 2016 | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | | Finalización: |
| Descripción de resultados obtenidos: | Se ha elaborado informes específicos para ello en Easyvista. Operation->Incidencias->Valoraciones recibidas y Operation->Peticiónes->Valoraciones recibidas. En el 2016, se han recibido 13 incidencias y 4 peticiónes con valoración menor a 3. | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | Se verifica en Easyvista. Dos valoraciones con 2 y otras dos con 1. | | |



| | | | | |
|---|--|---------------------------------|--|--|
| Código: | 21-2016 | Naturaleza de la mejora: | Mejoras derivadas de las Quejas/Sugerencias. | |
| Proceso: | PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico | | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | | |
| Descripción de la mejora: | Indicar en los comunicados de mejoras o nuevos servicios, cuando éstas han sido desarrolladas como consecuencia de quejas o sugerencias de los usuarios. | | | |
| Causa para su implantación: | Se detecta que los usuarios no perciben con suficiente claridad la utilidad de enviar quejas y sugerencias. | | | |
| Objetivo de la mejora: | Potenciar el sistema de quejas y sugerencias como una herramienta para la mejora continua | | | |
| Recursos previstos: | canales de comunicación del SINP | | | |
| Responsable de implantación: | Jefa del Servicio y Jefes de Unidad | | | |
| Previsión de resultados: | Difundir la utilidad de enviar quejas y sugerencias | | | |
| Grado de prioridad: | Alta | | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Abril 2016 | | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | | Finalización: | |
| Descripción de resultados obtenidos: | No se tiene identificado. Pendiente de contrastar. | | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | Pendiente de evidenciar por parte de la jefa de servicio. Estará para la auditoría externa. | | | |



| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
| Código: | 22-2016 | Naturaleza de la mejora: | Difusión de resultados encuestas e indicadores. |
| Proceso: | PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción de la mejora: | Dar difusión de los resultados de las encuestas e indicadores | | |
| Causa para su implantación: | Se detecta que los usuarios no disponen de información del cumplimiento de los compromisos ni de los resultado de las encuestas | | |
| Objetivo de la mejora: | Potenciar el sistema de encuestas como herramienta para la mejora continua | | |
| Recursos previstos: | canales de comunicación del SINF | | |
| Responsable de implantación: | Jefa del Servicio | | |
| Previsión de resultados: | Aumento de índice de respuesta de las encuestas de clientes | | |
| Grado de prioridad: | Alta | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Abril 2016 | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | | Finalización: |
| Descripción de resultados obtenidos: | Pdte de difundir en web los resultado de las encuestas y la medición de indicadores | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | Se evidencia la publicación en web. http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/sinformatica/planificacion/indicadores%20SINF%20medicion2016%20ed1.0.pdf (enero 2017), quedando pendiente los resultados de las encuestas. | | |



| | | | |
|---|---|---------------------------------|--------------------------|
| Código: | 23-2016 | Naturaleza de la mejora: | Encuestas post-servicio. |
| Proceso: | PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción de la mejora: | Identificar puntos de mejora para facilitar el acceso a la encuesta postservicio | | |
| Causa para su implantación: | Se detecta un índice de respuesta mejorable | | |
| Objetivo de la mejora: | Aumentar índice de respuesta | | |
| Recursos previstos: | A determinar | | |
| Responsable de implantación: | Jefa del Servicio y Jefes de Unidad | | |
| Previsión de resultados: | Aumento de índice de respuesta | | |
| Grado de prioridad: | Alta | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Abril 2016 | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | | Finalización: |
| Descripción de resultados obtenidos: | Desde el 17/10, se puede personalizar la llamada a la encuesta de valoración dentro de la plantilla de correo de cierre de petición o incidencia, lo que nos ofrece una gran potencialidad para reclamar la atención del usuario y animarlos a que cumplimenten la encuesta | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | Se verifica a través de uno de los correos enviados por sinf_responder@ujaen.es | | |



| | | | | |
|---|--|---------------------------------|-----------------------------------|--|
| Código: | 24-2016 | Naturaleza de la mejora: | Revisión y difusión de Servicios. | |
| Proceso: | PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. | | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | | |
| Descripción de la mejora: | Revisión y difusión de Carta y Catálogo de servicios TIC | | | |
| Causa para su implantación: | Se detecta cierta obsolescencia en la información ofrecida en la Carta de Servicios, así como que no es lo suficientemente conocida por los usuarios | | | |
| Objetivo de la mejora: | Identificar puntos de mejora en los servicios y procesos | | | |
| Recursos previstos: | A determinar | | | |
| Responsable de implantación: | Jefa del Servicio y Jefes de Unidad | | | |
| Previsión de resultados: | Un catálogo de servicios actualizado y conocido por los usuarios | | | |
| Grado de prioridad: | Alta | | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Abril 2016 | | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | | Finalización: | |
| Descripción de resultados obtenidos: | <i>En el ciclo de 2016 se ha trabajado en la revisión del Servicio de mantenimiento de microinformática, dotación de equipamiento, conexión a red y conexión a riuja. Se continuará en el POA2017 continuar con dichas revisiones y ampliarlo a otros servicios del catálogo</i> | | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | Se evidencia que estaba reflejado en el POA2016 y se recogerá en el POA2017 | | | |



| | | | |
|---|--|---------------------------------|----------------------|
| Código: | 25-2016 | Naturaleza de la mejora: | Instrucción Técnica. |
| Proceso: | PC04. Gestión del Mantenimiento | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción de la mejora: | Finalizar la elaboración de la instrucción técnica para la "Gestión de incidencias" actualmente en borrador | | |
| Causa para su implantación: | Se detecta cierta arbitrariedad en la ejecución del proceso | | |
| Objetivo de la mejora: | Mejorar la homogeneización de la resolución de incidencias | | |
| Recursos previstos: | A determinar | | |
| Responsable de implantación: | Jefa del Servicio y Jefes de Unidad | | |
| Previsión de resultados: | Proceso de gestión de incidencias más estable | | |
| Grado de prioridad: | Media | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Abril 2016 | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | | Finalización: |
| Descripción de resultados obtenidos: | Aprobada el 20 de julio del 2016 | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | Se verifica la existencia de la IT-SINF-040 en el repositorio de Google Drive compartido entre los miembros del servicio | | |



| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------|
| Código: | 26-2016 | Naturaleza de la mejora: | Instrucción Técnica. |
| Proceso: | PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción de la mejora: | Revisar IT de servicios críticos y valorar la oportunidad de incorporar las instrucciones de incidencia interna | | |
| Causa para su implantación: | Se detecta duplicidad de información en la documentación | | |
| Objetivo de la mejora: | Mejorar la documentación de los procesos | | |
| Recursos previstos: | A determinar | | |
| Responsable de implantación: | Jefa del Servicio y Jefes de Unidad | | |
| Previsión de resultados: | Documentación actualizada y optimizada | | |
| Grado de prioridad: | Alta | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Abril 2016 | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | | Finalización: |
| Descripción de resultados obtenidos: | Pendiente | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | Pendiente. En proceso de realización. Se estima estará finalizado para la auditoría externa. | | |



| | | | |
|---|--|---------------------------------|----------------------|
| Código: | 27-2016 | Naturaleza de la mejora: | Servicio. |
| Proceso: | PC04. Gestión del Mantenimiento | | |
| Unidad/es: | Servicio de Informática | | |
| Descripción de la mejora: | Automatizar el envío de avisos cuando el profesor publique las notas en U. Virtual | | |
| Causa para su implantación: | sugerencia de un profesor | | |
| Objetivo de la mejora: | Proporcionar al alumno información más inmediata | | |
| Recursos previstos: | Personal interno | | |
| Responsable de implantación: | Jefa del Servicio y USIG | | |
| Previsión de resultados: | El estudiante más informado | | |
| Grado de prioridad: | Alta | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Abril 2016 | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | | Finalización: |
| Descripción de resultados obtenidos: | Operativo desde el 25 de mayo del 2016 | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | Se verificó en la Auditoría de Seguimiento | | |

6.- Análisis de resultados.

| Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar. | Valoración de la Unidad. |
|--|--|
| Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2016 o para el siguiente 2017, a través del informe de seguimiento de procesos. | El desarrollo de las mejoras programadas, sin duda, ha mejorado el grado de madurez del proceso. Por otra parte, se observa que el proceso se va interiorizando cada vez más en la rutina diaria del Servicio de Informática, aunque aún tenemos amplio margen de mejora. |
| Valoración de auditoría | Se valora positivamente el desarrollo de las mejoras así como la interiorización de la sistemática de los procesos en el día a día del Servicio de Informática. |

7.- Verificación de la operatividad de los recursos del inventario del plan de seguridad documental.

| RECURSO | Verificación | Observaciones |
|-----------|-------------------|---|
| EASYVISTA | No Procede | La plena operatividad del recurso ha quedado reflejada en la verificación de la trazabilidad del proceso a través del expediente observado. |