



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.	
PROCESO CLAVE	PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO-TÉCNICO
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	17/02/2017 – 9:00 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"> ▪ PC08.1 Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC ▪ PC08.3 Gestión de peticiones de servicios TIC

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS	
<p>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.</p>	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No procede al no existir ninguna No Conformidad.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>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”.</p>	
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	<p>Se recomienda se realice la comunicación tras la finalización de los proyectos, así como la actualización del POA una vez se haya concluido un proyecto aunque no esté dentro del periodo abarcado por el propio POA.</p> <p>Se observa que el estado del POA 2017 no está dentro de los plazos establecidos.</p>
<p>3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.</p>	
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 y los compromisos de calidad.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>Se recomienda valorar la posibilidad de ajustar los valores objetivos de los indicadores a la capacidad real del proceso.</p> <p>Respecto al incumplimiento del indicador I.[PC08. 3]-16.3, se estima que la desviación de 0,52% 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 el resto de las otras dos escalas cumplidas. En cualquier caso se propone a la Unidad la adopción, si procede, de acciones para asegurar el cumplimiento total.</p>
<p>4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.</p>	
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, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.
Observaciones/ Recomendaciones	



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 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 la oportunidad de mejora detectada por el Servicio de Informática de cara al Protocolo de Despliegue del Plan Estratégico de la Universidad de Jaén.
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	PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO-TÉCNICO		
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.	17/02/2017 – 9:00 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	<p style="color: red;">No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.</p>
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	PC08.1 GESTIÓN DE MEJORAS Y NUEVOS SERVICIOS TIC
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 09:00 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 Plan Operativo Anual (POA) de 2016 y sus correspondientes informes (Publicado en web: <http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/sinformatica/planificacion>) (R.[PC08.1]-03 y R.[PC08.1]-04).

Para verificar la completa trazabilidad del proceso se observa uno de los objetivos del POA 2016 externo al Servicio de Informática. En concreto, se observa el objetivo 1.10 Renovación de Equipos de Puestos de Trabajo del PAS. Se inicia con una petición común que se evidencia, por ejemplo, con un informe de necesidades emitido por la Biblioteca de la Universidad de Jaén (R.[PC08.1]-02). Continuando la verificación de la trazabilidad del proceso, siguiendo el flujograma descriptivo del mismo, se observan los registros del Informe de Planificación y Seguimiento por objetivos (R.[PC08.1]-01)), en concreto se observa el informe inicial, de fecha 5/4/2016, en el que se realiza la planificación, y el último informe, de 16/01/2016. Quedan constatados, a través del control de cambios del documento, cada uno de los periodos de seguimiento así como los hitos y fases por los que ha ido pasando el objetivo.

La fase 3, de implantación, no se ha completado totalmente, dado que existen algunos equipos destinados a puestos de trabajo del Servicio de Gestión Académica que todavía no han sido instalados. En el último informe de seguimiento se realiza un análisis del objetivo, que ha venido sufriendo retrasos, propiciados principalmente por los equipos destinados a los puestos de trabajo de Órganos de Gobierno, lo que ha desembocado en que, en el Servicio de Gestión Académica, faltan por instalar, concretamente, 20 equipos.

Se verifica la existencia del registro R.[PC08.1]-05 (Documentación a los usuarios), a través de la comunicación enviada por la jefa de sección a cada jefe de servicio, indicando el inicio del proceso de instalación. Se evidencia, por ejemplo, en el caso del Servicio de Gestión de la Investigación, con el correo de fecha 1/12/2016.

Desde el Servicio de Informática se hace un análisis exhaustivo del POA, el cumplimiento de cada uno de los objetivos planificados y los motivos que hacen que la consecución de éstos se retrase y, en definitiva, queden objetivos sin concluir completamente a lo largo del año natural. Se esgrime, como principal causa, la carga de trabajo así como fluctuaciones en la planificación sobrevenidas por causas externas al propio Servicio de Informática. Otros motivos que hacen que los objetivos se vean retrasados según planificación, es el cambio de prioridad de necesidades del solicitante (el propio solicitante es quien paraliza el proyecto) o causas tecnológicas sobrevenidas (la tecnología seleccionada puede presentar problemas no previstos inicialmente), entre otros.

En relación con el POA de 2017, la jefa de servicio informa de la existencia de un protocolo de despliegue del Plan Estratégico de la Universidad de Jaén que anula por completo la Instrucción Técnica IT.PC08.1.SINF-01 (Procedimiento de planificación de mejoras y nuevos servicios TIC), dado que la IT planifica la totalidad de actuaciones del servicio a lo largo del año, que son transversales al resto de servicios de la Universidad de Jaén y que, ahora, con este nuevo protocolo, queda solapado y hace que todo se paralice. A fecha de la visita de auditoría, el POA se encuentra iniciado, pero en un estado todavía de planteo de objetivos, no cumpliéndose los plazos establecidos en la propia instrucción técnica que marca la temporalidad de cada uno de ellos.

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. Queda pendiente el envío de la



comunicación oficial (R.[PC08.1]-06) una vez se concluya el objetivo, retrasado, como se ha mencionado anteriormente, por las actuaciones en los puestos de trabajo de Órganos de Gobierno. Sin embargo se realiza las siguientes indicaciones:

Se recomienda la oportunidad de comunicar, bien a los usuarios definitivos o a los jefes de servicio, la finalización del proceso de instalación de equipos, indicando el hardware o software que se ha instalado, las distintas posibilidades de instalación de software oficial específico que puede instalarse en los mismos y cualquier cuestión referente a la funcionalidad de los equipos que pudiera verse afectada por la actualización.

Asimismo, se recomienda la actualización del POA y los informes de seguimiento, en una última revisión, en la que se muestren todos los objetivos anuales cerrados satisfactoriamente, aun fuera de tiempo, dado que el objetivo, en sí, está cerrado.

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 08.1]-01 Objetivos terminados en el año natural. (C. Calidad Asociado)	80,00%	Semestral		60%	El análisis de incumplimiento de este indicador ha quedado reflejado en el anterior apartado de este informe.
I.[PC 08.1]-02 Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes	10	Semestral	15		Este indicador no aporta mucho como está definido con un valor absoluto. Sería diferente si fuese un porcentaje.
I.[PC 08.1]-03 Objetivos anulados en el año natural.		Cuatrimestral	No procede		Medición: 7% (1/15)
I.[PC 08.3]-16.1 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días.	>=35%	Semestral	46,76%		Se analizará el valor objetivo ajustándolo a la capacidad real del proceso.
I.[PC 08.3]-16.2 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0-2 días hábiles.	>=60%	Semestral	63.15%		El indicador I.[PC04.13]-16.3 se incumple por una desviación del 0.52 %, que no afecta al cumplimiento del resto de los objetivos de la escala en la que se segmenta los tiempos de ejecución de peticiones TIC. La valoración, por el contrario se valora positivamente, al exceder en un 12% el número de peticiones en "0" días, situaciones que se reproducen en la escala de "0-2" días y en la de más de "5" días.
I.[PC 08.3]-16.3 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0-5 días hábiles.	>=80%	Semestral		79.48%	
I.[PC 08.3]-16.4 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: más de 5 días hábiles.	<=20%	Semestral	15,80%		



Valoración/recomendaciones de auditoría:	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. Respecto al incumpliendo del indicador I.[PC08. 3]-16.3, se estima que la desviación de 0,52% 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 el resto de las otras dos escalas cumplidas. En cualquier caso se propone a la Unidad la adopción, si procede, de acciones para asegurar el cumplimiento total.
---	---

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, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		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	Sin 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.

No dispone.

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	160-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción:	Se recomienda a la vista de los resultados históricos del indicador I.[PC 08.3] 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. En relación con el indicador I.[PC 08.1]-01 se recomienda reajustar el valor objetivo del primer cuatrimestre en caso de que se prevean circunstancias que puedan comprometer la consecución del mismo. Además, se recomienda que se programen los objetivos, además de con una prioridad determinada, con una temporalidad que permita ubicarlos temporalmente estableciendo fechas límite para su conclusión.		
Actuaciones realizadas:	Analizado en el informe de seguimiento del ciclo anterior		
Resultados de seguimiento:	No se ha realizado ajuste de valores objetivo		
Verificación, si procede:	No procede		

Código:	161-2016-AIS	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias
Proceso:	PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO		
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
Resultados de seguimiento:	Se tomarán las medidas para dar respuesta en plazo
Verificación, si procede:	No procede

Código:	162-2016-AIS	Naturaleza:	Compromisos de calidad incumplidos
Proceso:	PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción:	Pese a que se ha realizado una programación más cautelosa y se ha incluido en la Programación de Objetivos Anuales de 2015 el objetivo incumplido en 2014, se recomienda, al igual que se hiciera en 2014, que no se concentre la responsabilidad de objetivos en recursos concretos del servicio, posibilitando la transferencia de esas responsabilidades a otros miembros en caso de imposibilidad de acometer los proyectos.		
Actuaciones realizadas:	Analizado en el informe de seguimiento del ciclo anterior		
Resultados de seguimiento:	No se realiza ninguna actuación al respecto, tratando de programar la asignación de tareas de cara al futuro sin focalizar en personas concretas.		
Verificación, si procede:	No procede		

Código:	163-2016-AIS	Naturaleza:	Instrucciones Técnicas
Proceso:	PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción:	IT.[PC 08.3]-01 Procedimiento de actuación para la línea VIP Se recomienda a la vista de la propuesta realizada por el Servicio de Informática, el análisis de esta instrucción técnica y, si lo estiman, la transformen en una solicitud de incidencia o, en caso contrario, actualicen la instrucción a la nueva terminología y horarios.		
Actuaciones realizadas:	Analizado en el informe de seguimiento del ciclo anterior. Recogido en las mejoras para el ciclo 2016		
Resultados de seguimiento:	Se ha actualizado la IT. [PC 08.3]-01 Procedimiento de actuación VIP		
Verificación, si procede:	Se indicó en el informe de seguimiento del PC 08 del SINP del ciclo de gestión 2015.		

Código:	164-2016-AIS	Naturaleza:	Instrucciones Técnicas
Proceso:	PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO		
Unidad/es:	Servicio de Informática		



Descripción:	IT.[PC 08.1]-01 Procedimiento de planificación de mejoras y nuevos servicios TIC Se observa unos plazos muy ajustados y concentrados para la elaboración del POA, invitándose a ver la posibilidad de flexibilizar y elaborar un borrador definitivo como punto de partida para su posterior aprobación.
Actuaciones realizadas:	Analizado en el informe de seguimiento del ciclo anterior
Resultados de seguimiento:	No procede
Verificación, si procede:	No procede

Código:	165-2016-AIS	Naturaleza:	Formatos
Proceso:	PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO		
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. Se recomienda la inclusión de fechas en la documentación para facilitar su localización y seguimiento cronológico dentro del flujo del proceso.		
Actuaciones realizadas:	Analizado en el informe de seguimiento del ciclo anterior		
Resultados de seguimiento:	Los registros se anexan a cada expediente en Easyvista. En cuanto al POA, se agrupan por objetivos, quedando identificados en cada expediente todos los registros.		
Verificación, si procede:	Se verifica la existencia de los registros en Easyvista observando cualquier expediente. Se verifica la existencia de registros referentes al POA en el repositorio de Google Drive del SINP.		

Código:	166-2016-AIS	Naturaleza:	Encuestas postservicio
Proceso:	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción:	EP-39-PC08 Murphy 2.0 - Easyvista 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		
Resultados de seguimiento:	Tal y como se indica en la misma propuesta para el PC04, el enlace se ha traducido y se han contemplado opciones de formateo que facilitan su visibilidad.		
Verificación, si procede:	Se verifica a través de cualquier email remitido desde sinf-noresponder@ujaen.es		



Código:	167-2016-AIA	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias e información directa de clientes.
Proceso:	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción:	<p>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.</p> <p>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.</p>		
Actuaciones realizadas:	Analizado en el informe de seguimiento del ciclo anterior. Recogido en la mejoras propuestas para el ciclo 2016		
Resultados de seguimiento:	No procede.		
Verificación, si procede:	No procede.		

Código:	168-2016-AIA	Naturaleza:	Encuestas postservicios
Proceso:	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción:	<p>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.</p>		
Actuaciones realizadas:	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		
Resultados de seguimiento:	Tal y como se indica en la misma propuesta para el PC04, el enlace se ha traducido y se han contemplado opciones de formateo que facilitan su visibilidad.		
Verificación, si procede:	Se verifica a través de cualquier email remitido desde sinf-noresponder@ujaen.es		

Código:	169-2016-AIA	Naturaleza:	Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos
Proceso:	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
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. Recogido en las mejoras propuestas para el ciclo 2016
Resultados de seguimiento:	Tal y como se indica en el Informe de Auditoría Interna del PC04 para esta misma propuesta, el resultado de las mediciones están publicados en el microsítio del servicio de informática, en el apartado "Planificación y Estrategia". Se indica por parte de la responsable de la Unidad que el resultado de las encuestas post-servicio estará publicado para la auditoría externa.
Verificación, si procede:	Se verifica la publicación en http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/sinformatica/planificacion

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 peticiones 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 SINF			
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	Pdte de difundir en web los resultado de las encuestas y la medición de indicadores			



obtenidos:	
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<i>Se evidencia la publicación en web.</i> 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:	<i>Se evidencia que estaba reflejado en el POA2016 y se recogerá en el POA2017</i>		

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.		

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	El proceso se ha desarrollado con arreglo a lo previsto durante el 2016, sin embargo se ha visto alterado profundamente de cara a lo programado en los primeros meses del 2017, a consecuencia de un nuevo procedimiento de mayor rango y alcance. A pesar de que los efectos del mismo sean negativos sobre el Servicio de Informática en un primer momento, se valora el nuevo procedimiento como una oportunidad de mejora no solo para el Servicio de Informática, sino para todos los servicios y unidades administrativas que



informe de seguimiento de procesos.	participan en el SIGCSUA.
Valoración de auditoría	Se valora positivamente la oportunidad de mejora detectada por el Servicio de Informática de cara al Protocolo de Despliegue del Plan Estratégico de la Universidad de Jaén.

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

RECURSO	Verificación	Observaciones
EASYVISTA	SÍ	Se verifica la plena operatividad del recurso a través del expediente observado durante la auditoría del PC04.