

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	21/03/2018 – 9:00
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Francisco David Susí García (FDSG) (Coordinador)</li> <li>▪ Roberto Fornes de la Casas (RFC)</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adelaida Cabrero Bueno (Jefa del Servicio de Informática)</li> </ul>

**OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL**

**3.- Indicadores.** Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se observa el incumplimiento de los valores objetivo de los indicadores I.(PC 08.1)-01 e I.(PC 08.2)-02, ambos con compromiso de calidad asociado. Se recomienda su profunda revisión, en especial del indicador I.(PC 08.1)-01, que por segundo ciclo de gestión consecutivo no cumple su valor objetivo establecido, y si atendemos al histórico del mismo, tampoco se cumplió en el ciclo de gestión de 2013 y 2014.</li> <li>▪ Resulta totalmente contrario a la finalidad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad no dar una respuesta adecuada y concisa al cumplimiento de los objetivos planificados en la integridad de la gestión de proceso, además, proyectados como compromisos de calidad debidamente publicados. Por consiguiente, solicitamos a la Unidad que revisen su sistema de indicadores y establecimiento de objetivos, valorándose si entiende que la capacidad del proceso es menor al indicado y establecido actualmente, o por el contrario identifiquen las causas que han motivado el resultado y procedan a aplicar un plan de acciones de mejora mediante una no conformidad interna.</li> </ul>

**4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés**

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

**7.- Verificación de la realización de las encuestas** correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.

<b>Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación y acciones de mejora realizadas.</li> <li>▪ Se verifica la realización de la encuesta EG07_PC04_PC08_2017 (Servicio de informática), según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos.</li> <li>▪ La segmentación realizada sobre la muestra de población a la que se ha dirigido la muestra ha incidido en un elevado índice de participación en la encuesta obteniéndose resultados bastante satisfactorios.</li> <li>▪ Se verifica la realización de la EP39_PC08_2017 (Servicio de Informática) de forma automatizada tras el cierre de todos los expedientes tramitados.</li> <li>▪ Se ha obtenido un índice de participación del 18.26% (332 respuestas recibidas a las 1.815 encuestas enviadas), mejorándose el índice de participación del ciclo de gestión anterior y manteniéndose la tendencia al alza de la satisfacción por parte de los usuarios con un valor de 4,91 sobre 5.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	

**8.- 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.**

<b>Valoración.</b>	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No existían observaciones de Auditoría Externa.</li> <li>• Auditoría Interna: 1 implantada y 1 en proceso de revisión.</li> <li>• Propuestas de mejora: 1 mejora implantada, 1 en proceso y otra, propuesta por la propia unidad, no aprobada por el Comité de Calidad.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	
<b>9.- 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.</b>	
<b>Valoración.</b>	<b>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</b>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	



### INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adelaida Cabrero Bueno (Jefa del Servicio de Informática)</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Francisco David Susí García (FDSG) – Coordinador</li> <li>Roberto Fornes de la Casa (RFC)</li> </ul>

### 3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Sí	No	
I.[PC 08.1]-01	80%		X	El valor del indicador se sitúa en el 27%, suponiendo un descenso notable con respecto al ciclo de gestión anterior. En este sentido, desde el Servicio de Informática se indica que se analizará en el informe de seguimiento del proceso. No obstante, este subproceso y los indicadores asociados están en profunda revisión. Para el presente ciclo se propuso eliminarlo del SIGCSUA, pero el Comité de Calidad finalmente descartó la propuesta y decidió mantenerlo y revisarlo. La revisión está en marcha, para lo cual, entre otras cosas, se ha creado el Comité de Estrategia TI
I.[PC 08.1]-02	10		X	El valor del indicador se sitúa en 9 comunicados enviados a lo largo del año. Se revisará en el informe de seguimiento del proceso.
I.[PC 08.1]-03		N.P.		
I.[PC 08.3]-16.1	>=35%	X		
I.[PC 08.3]-16.2	>=60%	X		
I.[PC 08.3]-16.3	>=80%	X		
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica la medición de todos los indicadores asociados al proceso cuya responsabilidad recae sobre el Servicio de Informática. Se observa un descenso drástico del valor alcanzado en el Indicador I.[PC 08.1]-01, situándose en 2017 en el 27% de objetivos terminados en el año natural. Al igual que ocurriera en el anterior ciclo de gestión, se incumple el valor objetivo establecido. El indicador I.[PC 08.1]-02 no se cumple por un único comunicado.			

### RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

#### 4.- Quejas y Sugerencias

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	
5090	X		Se informa a los usuarios del problema y se monitorizará durante 2017 la necesidad de ampliación de recursos.	X		Se analizó el rendimiento de la plataforma y consecuencia de ello, durante el 2017 se ha renovado la infraestructura hardware dedicada a la plataforma de Docencia Virtual y también se ha trabajado junto con los responsables funcionales (Servicio de Gestión Académica y Vicerrectorado de Enseñanzas) en la



						eliminación de contenido obsoleto.
5442	X		No es necesario realizar ninguna acción			
5820	X		No es necesario realizar ninguna acción			
5973		X	No es necesario realizar ninguna acción			
5996	X		No es necesario realizar ninguna acción			
6249	X		Se investiga para ver las causas de la no conexión a internet			
6250	X		Se investiga para ver las causas de la no conexión a internet			
7851		X	Se está trabajando en una plataforma propia de administración electrónica			Desde el SIAG se hace una observación que impidió tramitar la queja en tiempo, por lo que no se cumple el plazo de respuesta.
9182	X		Se desactiva el sistema de reservas actual en atención a esta queja	X		A raíz de la queja se desactiva el sistema de reserva de puestos de las aulas de libre acceso.
9254	X		No es necesario realizar ninguna acción			
10004 y 10015	X		No es necesario realizar ninguna acción			
10039	X		No es necesario realizar ninguna acción			
<b>Valoración de auditoría</b>	Las quejas planteadas al Servicio de Informática han sido contestadas dentro del plazo de respuesta, salvo la 5973. Con respecto a esta queja concreta, desde el Servicio de Informática se hace hincapié en la imposibilidad de cumplir este plazo en determinados momentos de picos de acumulación de trabajo, no obstante, se hace hincapié en que la media del plazo de respuesta se sitúa en 4,14 días.					

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	
5241	X		Se incluye información de este correo en el filtrado de spam	X		Todas las sugerencias han sido consideradas y se han realizado las acciones oportunas para mejorar el servicio prestado.
9688	X		Se desactiva el sistema de reserva de puestos de aulas de libre acceso	X		
9771	X		Se modifica el horario de apertura de libre acceso	X		
<b>Valoración de auditoría</b>	Las sugerencias recibidas por el servicio de informática han sido respondidas dentro del plazo establecido y han servido para implantar mejoras en los servicios prestados a raíz de las necesidades planteadas por los usuarios.					

## 7. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

<b>Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio</b>	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
EG07(PC04-P08) ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la prestación de servicios TIC y gestión de las incidencias que desde el Servicio de	El Servicio de Informática ha realizado su encuesta general obteniendo un elevado índice de participación. Para el ciclo de gestión de 2017 se ha optado por segmentar la población sobre la que realizar la encuesta, obteniendo también, por cada segmentación un elevado índice de participación. El valor obtenido en la encuesta demuestra un alto índice de satisfacción global por



Informática recibe?	cada uno de los sectores de la comunidad universitaria con los servicios prestados por el Servicio de Informática.
EP-39-PC08 Murphy 2.0	El valor obtenido en las encuestas post servicio en el ciclo de gestión de 2017 se ha visto incrementado con respecto al ciclo anterior, obteniéndose una valoración media de 4.91 sobre 5, lo que indica un grado de satisfacción por parte de los usuarios muy elevado. Se han recibido 332 valoraciones de las 1.815 encuestas post-servicio enviadas, lo que supone un índice de participación del 18,29%, superándose el nivel de participación obtenido en el anterior ciclo de gestión (17%).
Valoración de auditoría	La valoración obtenida tanto en la encuesta general como en las encuestas post-servicio realizadas por el Servicio de Informática reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios. En cuanto a la representatividad de los datos extraídos de las encuestas post-servicio, se valora positivamente la necesidad de concretar, por parte del Servicio de Informática, la idoneidad del número de encuestas recibidas, por lo que se pone en conocimiento del Servicio de Planificación y Evaluación el número de encuestas enviadas y recibidas de cada una de las dos encuestas para conocer su representatividad y, por consiguiente, la capacidad real de información de los datos obtenidos.

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

### 8.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2016.

No hay

### 8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

<b>Código:</b>	<b>76-2017-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
<b>Proceso:</b>	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	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. Se observa que el estado del POA 2017 no está dentro de los plazos establecidos.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Los objetivos que concluyen fuera del periodo abarcado por el propio POA se actualizan y comunican igualmente que los que finalizan dentro del periodo abarcado por el propio POA		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	El informe de los proyectos incluye un histórico de cambios en el que se muestra la fecha en la que se cierra el objetivo y se produce la comunicación.		
<b>Verificación, si procede:</b>	Se verifica el cierre y comunicación de proyectos atendiendo al histórico de cambios del informe asociado.		

<b>Código:</b>	<b>77-2017-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda valorar la posibilidad de ajustar los valores objetivos de los indicadores 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.		

<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se analizaron en el informe de seguimiento del año pasado y se volverán a revisar en el siguiente.
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Ya en el ciclo anterior se observaba que los indicadores se cumplían con amplitud y se valoró ajustar los valores objetivo, pero se descartó pues se consideró que las acciones de difusión que se planteaba hacer del Catálogo de Servicios TIC podría provocar un aumento de peticiones y con ello un aumento del tiempo de resolución y que ese efecto, de producirse, no sería negativo frente al beneficio que obtendrían los usuarios tener más información sobre los servicios TIC que le ofrece la Universidad. En el presente ciclo se observa que los resultados de los indicadores cumplen igualmente con los valores objetivos pero con menos holgura que en el ciclo anterior, por lo que el nivel de calidad que nos marcamos como objetivo se sigue cumpliendo. No obstante, se valorará desde el grupo de calidad con vista al informe de seguimiento.
<b>Verificación, si procede:</b>	No procede.

### 8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2017.

<b>Código:</b>	69-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna
<b>Proceso:</b>	PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Definir de forma precisa los proyectos TIC, especificando de forma objetiva métrica de seguimiento		
<b>Causa para su implantación:</b>	Mejora en la definición de proyectos TIC comunicados por la Dirección		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Alineación con la planificación estratégica de la Universidad		
<b>Recursos previstos:</b>	A determinar		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefa de Servicio y Jefes de Unidad		
<b>Previsión de resultados:</b>	Definir de forma precisa los proyectos TIC, especificando objetivos y métricas de seguimiento		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>El vicerrectorado TIC ha lanzado una convocatoria de proyectos TI para la programación del 2018</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Se verifica el lanzamiento de la convocatoria de proyectos TI en la web habilitada al efecto por el Comité de Estrategia TI ( <a href="http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/victic/secinnovtic/convocatoria-proyectos-TI">http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/victic/secinnovtic/convocatoria-proyectos-TI</a> )		

<b>Código:</b>	70-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Documentación del proceso
<b>Proceso:</b>	PC 08.1. Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Desvincular la gestión de mejoras y nuevos servicios TIC (subproceso PC08.1) del SIGCSUA, en espera de la definición de un proceso transversal para todas las unidades fruto de la continuidad en el 2017 del objetivo de calidad 1 del ciclo 2016: Realizar un estudio de revisión del SIGC-SUA para adaptarlo al despliegue del Plan Estratégico de la Universidad y que, a su vez, refuerce la interrelación con los Sistemas Internos de Garantía de Calidad de los centros y titulaciones y la integración en el Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión, alineándose con los planes de acciones de mejora de los		

	referidos sistemas.
<b>Causa para su implantación:</b>	La definición de un protocolo de despliegue del Plan Estratégico de la Universidad de Jaén transversal a todos los Servicios/Unidades colisiona con la vigente Instrucción Técnica IT.PC08.1.SINF-01 (Procedimiento de planificación de mejoras y nuevos servicios TIC).
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Adaptar el procedimiento del Servicio a lo establecido de manera transversal por la Gerencia a todos los Servicios/Unidades.
<b>Recursos previstos:</b>	
<b>Responsable de implantación:</b>	Servicio de Informática
<b>Previsión de resultados:</b>	Homogeneizar procedimientos con el resto de Servicios/Unidades
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b> <input type="text"/> <b>Finalización:</b> <input type="text"/>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Esta mejora no fue aprobada por el Comité de Calidad</b>
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Se verifica la creación del Comité de Estrategia TI que establecerá la planificación de Proyectos TI.

<b>Código:</b>	71-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Instrucción Técnica
<b>Proceso:</b>	PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Aprobar la IT de gestión de peticiones.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Mejora del proceso PC08.03		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Homogeneizar y sistematizar la actuaciones del personal del SINF		
<b>Recursos previstos:</b>	A determinar		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefa del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	IT de gestión de peticiones aprobada y operativa		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b> <input type="text"/>	<b>Finalización:</b> <input type="text"/>	
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Pendiente de desarrollo</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>No procede.</b>		

9.- Análisis de resultados. **Se auditará con el informe de seguimiento de procesos**

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 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos.	
Valoración de auditoría	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.

INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA CONTINUA CICLO 2017.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CINTÍFICO/TÉCNICO
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	02/04/2018
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Francisco David Susí García (Coordinador).</li> <li>▪ Roberto Fornes de la Casa.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adelaida Cabrero Bueno. Jefa del Servicio de Informática.</li> </ul>
<b>PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 08.1 Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC</li> </ul>

VERIFICACIÓN:
<p>El proceso de auditoría se inicia a las 9:00 horas del día 2 de abril de 2018 examinando la documentación aportada por el Servicio de Informática.</p> <p><u>Evidencias. Actividades de verificación.</u></p> <p><b>Indicadores:</b>                      Se solicita información sobre los indicadores I.(PC 08.1)-01 e I.(PC 08.1)-02 cuyos valores objetivo no han sido alcanzados. En este sentido, la Jefa del Servicio de Informática indica que, con respecto a ambos indicadores, se revisarán en el informe de seguimiento del proceso. No obstante nos adelanta que el I.(PC 08.1)-01, cuya bajada es considerable. Lo analizaremos en el informe de seguimiento del proceso. No obstante, te puedo adelantar que para el siguiente ciclo de gestión se ha trabajado según las instrucciones de protocolo del despliegue del Plan Estratégico elaborado por el Vicerrectorado de Calidad y Gerencia, así como en la convocatoria de proyectos TI del Comité de Estrategia TI.</p> <p><b>Quejas y Sugerencias:</b>                      Se solicita información sobre las Q y S que no se han respondido en plazo. En este sentido desde la Unidad se indica que en determinados momentos puntuales de elevada carga de trabajo no se ha podido contestar a tiempo. No obstante la media de respuesta está en 4,14 días.</p> <p><b>Seguimiento Observaciones y Propuestas de Mejora:</b>                      Se solicita información adicional sobre las distintas observaciones y propuestas. En este sentido, desde la unidad se indica que se está trabajando en la implantación de varias, aportándose evidencias de capturas de pantalla.</p>