



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.	
PROCESO CLAVE	PC04.- Gestión del Mantenimiento
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	22/02/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea.</li> </ul>
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adelaida Cabrero Bueno. <b>Jefa del Servicio de Informática</b></li> </ul>

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)	
(Objetivo 3). <b>Indicadores.</b> 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"> <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, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
(Objetivo 4). <b>Compromisos de calidad.</b> Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión..	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica que la Unidad ha implementado acciones de mejora con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
(Objetivo 5). <b>Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés</b>	
Valoración.	<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.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones	
(Objetivo 6). <b>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.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Interna: 2 implantadas. Propuestas de mejora: 4 implantadas, 3 en proceso, 1 No implantada.
Observaciones/ Recomendaciones.	

<b>Verificación de la realización de las encuestas</b> 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</b>	Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.
<b>Valoración.</b>	Se valora positivamente tanto los resultados de satisfacción en la encuesta EG07 (PC04-PC08) que registran incrementos de mejora ( $\geq 5\%$ ) que permite su posicionamiento en



	<p>los niveles de excelencia y el cumplimiento de objetivos, como los esfuerzos de la Unidad para indagar en las posibles causas de insatisfacción de los usuarios.</p> <p>No obstante, y ante el descenso de la tasa de participación y pese a las actuaciones llevadas a cabo para su recuperación se recomienda que la Unidad analice las posibles causas que han podido incidir en su decremento de cara a detectar otras actuaciones de estímulo a la participación.</p> <p>En este sentido, podría resultar interesante analizar la tasa de abandono en la cumplimentación del cuestionario, dado que, si bien la medida adoptada para analizar la insatisfacción permite ampliar la información, también alarga en tiempo y forma la cumplimentación del cuestionario pudiendo provocar el cansancio del encuestado y, en consecuencia, su renuncio.</p> <p>Nota: A fecha de envío del informe de auditoría, está pendiente que la Unidad envíe información sobre la encuesta post-servicio, recomendando su remisión a Coordinación Técnica a efectos de elaboración de los informes finales.</p>
--	---

### INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC04.- Gestión del Mantenimiento
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adelaida Cabrero Bueno. <b>Jefa del Servicio de Informática</b></li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea.</li> </ul>

### (Objetivo 3). Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	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%	X		Valor anual: 100 %
<b>Compromiso de Calidad</b> 5.- La disponibilidad del servidor de web institucional ( <a href="http://www.ujaen.es">http://www.ujaen.es</a> ) será, al menos, del 96% sobre la totalidad del tiempo (24 horas de los 7 días de la semana)	>=96%	X		Valor anual: 100 %



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[ PC 04.11]-07 Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA  <b>Compromiso de Calidad</b> 6.- La disponibilidad del servicio de correo-e de la UJA será, al menos, del 96% sobre la totalidad del tiempo (24 horas los 7 días de la semana).	>=96%	X		Valor anual: 100 %
I.[ PC 04.11]-08 Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual  <b>Compromiso de Calidad</b> 7.-La disponibilidad del servicio de Universidad Virtual será, al menos, del 96% sobre la totalidad del tiempo (24 horas los 7 días de la semana).	>=96%	X		Valor anual: 100 %
I.[ PC 04.11]-09 Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio Google APPS Education.  <b>Compromiso de Calidad</b> 8.-La disponibilidad del servicio de Google APPS Education, al menos, del 96% sobre la totalidad del tiempo (24 horas los 7 días de la semana).	>=96%	X		Valor anual: 100 %
I.[ PC 04.13]-13 Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.  <b>Compromiso de Calidad</b> 9.- Gastar en el mantenimiento correctivo anual de cada ordenador, como máximo 3 Euros	<=3	X		Valor anual: 1,48
I.[ PC 04.13]-16.1 Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días.  <b>Compromiso de Calidad</b> 11.-Resolver al menos el 70% de las incidencias en 0 días, el 80% en menos de los dos primeros días y el 92% en menos de cinco días.	>=70%	X		Valor anual: 75.99 %
I.[ PC 04.13]-16.2 Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos:0- 2 días.  <b>Compromiso de Calidad</b> 11.-Resolver al menos el 70% de las incidencias en 0 días, el 80% en menos de los dos primeros días y el 92% en menos de cinco días.	>=80%	X		Valor anual: 83.28 %



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[ PC 04.13]-16.3 Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0-5 días.  <b>Compromiso de Calidad</b> 11.-Resolver al menos el 70% de las incidencias en 0 días, el 80% en menos de los dos primeros días y el 92% en menos de cinco días.	>=92%	X		Valor anual: 93.40 %
I.[ PC 04.13]-26 Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte.	Indicador de actividad			Valor anual: 56,56
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos.			

### Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

**(Objetivo 4). Compromisos de calidad.** Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.

Compromiso de calidad incumplido	Valor objetivo	Valor Anual ciclo 2017	Cumplido Ciclo 2018		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Sí	No	
11.-Resolver al menos el 70% de las incidencias en 0 días, el 80% en menos de los dos primeros días y el 92% en menos de cinco días.	>=70%	75,82%			Valor anual: 75.99 % (0 días) Valor anual: 83.28 % (2 días) Valor anual: 93.40 % (5 días)
	>=80%, (MODIFICADO EN 2018)	81,83%	X		
	>=92%,	95,56%			



--	--	--	--	--	--

**Observaciones/  
Recomendaciones.**

- Se verifica que la Unidad ha implementado acciones de mejora con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.

**RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.**
**(Objetivo 5). 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	
Número de quejas (8)	X					
Valoración de auditoría	Se verifica el seguimiento de las quejas recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo.					

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	
Número de sugerencias (1)	X					
Valoración de auditoría	Se verifica el seguimiento de las sugerencia recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo.					

\* Cómputo 12/12/2019

**(Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.**
**6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.**

No procede por no tener indicaciones.

**6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.**

<b>Código:</b>	<b>39-2018-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda, por segundo año consecutivo, revisar el valor objetivo del indicador I. (PC 04.13)-16.2 y adaptar el valor objetivo establecido de forma que refleje de forma más real la capacidad del proceso.		



<b>Actuaciones realizadas:</b>	Revisado en el ciclo anterior y ajustado al 80%, siguiendo las recomendaciones el informe de Auditoría Interna.
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Implantada en su totalidad. Pendiente de actualización de documentación del proceso por parte de Coordinación técnica
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada.

<b>Código:</b>	<b>40-2018-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Mejoras
<b>Proceso:</b>	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Se considera elevado el número de mejoras planificadas por el Servicio de Informática y de observaciones de auditoría no abordadas, lo que incide en una valoración negativa sobre la implementación de la mejora continua, razón, última y esencial de sistema de gestión de la calidad. Cuestión que entendemos y aconsejamos que se valore por la Unidad.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	El incremento es motivado por la adaptación a la Norma 9001:2015. Las mejoras planificadas son más concretas por lo que se ha conseguido abordar en su mayoría		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada. Evidenciada en el seguimiento de la implantación de acciones de mejora.		



### 6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

<b>Código:</b>	<b>41-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Nuevos objetivos POA. RIESGO	
<b>Proceso:</b>	PC04. Gestión del Mantenimiento			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Proponer incluir en el POA objetivos de renovación tecnológica			
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Disminución del equipamiento obsoleto			
<b>Recursos previstos:</b>	Jefe del Servicio y Jefes de Unidad			
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio			
<b>Previsión de resultados:</b>	Inclusión en el POA objetivos de renovación tecnológica Revisión anual			
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-18	<b>Finalización:</b>	dic-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se han incorporado y desarrollado varios objetivos en el POA 2018: Renovación Aulas Informática (O18-006) Renove PAS (O18-013) ODA (O18-025) Web institucional (O18-028) Renovación telefonía fija y móvil (O18-035)			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada			

<b>Código:</b>	<b>42-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Definición puestos trabajo. RIESGO COMUN PC08	
<b>Proceso:</b>	PC04 y PC08			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Solicitar a Gerencia, Junta de Personal y Comité de Empresa definición de los puestos de trabajo			
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar el clima laboral			
<b>Recursos previstos:</b>	Jefe del Servicio			
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio			

<b>Previsión de resultados:</b>	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral		
	Revisión anual		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	jun-18	<b>Finalización:</b> dic-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Recogida como una acción preventiva en el informe de riesgos psicosocial del SINF aprobado en diciembre del 2018 y comunicado a Gerencia por el SPRL. Se ha enviado por correo electrónico comunicación de este hecho a la Junta Personal y Comité de Empresa. Se espera mejorar los resultados de satisfacción en la encuesta de clima laboral de 2019.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada. Referida a la comunicación a Gerencia.		

<b>Código:</b>	<b>43-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Informe Evaluación Riesgos Psicosociales. RIESGO COMÚN PC08
<b>Proceso:</b>	PC04 y PC08		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Instar a la Gerencia y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a finalizar el informe de la Evaluación de Riesgos Psicosociales del SINF que inició en noviembre del 2016.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar el clima laboral		
<b>Recursos previstos:</b>	Jefe del Servicio		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral.		
	Revisión anual		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	jun-18	<b>Finalización:</b> dic-18





<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>En junio, el SPRL nos remite el informe 24/2017 (de fecha 29/09/2017). Se analiza entre el SPRL y el SINF y se acuerda definir la planificación de acciones preventivas.</p> <p>El 31/07/18 el SPRL nos envía propuesta planificación de actividades preventivas</p> <p>El 14/12/18, se aprueba el Plan de Acciones Preventivas.</p> <p>Se espera mejorar los resultados de satisfacción en la encuesta de clima laboral de 2019.</p>
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<p>Implantada.</p> <p>Si bien se estima implantada por la ejecución de la descripción de la acción, recomendamos concluir el seguimiento sobre la eficacia con los datos obtenidos en la próxima encuesta de clima laboral, tal como ya se indica en la ficha.</p>

<b>Código:</b>	44-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión interna. RIESGO	
<b>Proceso:</b>	PC04. Gestión del Mantenimiento			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Planificar la gestión y renovación de contratos			
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Asegurar el mantenimiento del equipamiento y servicios			
<b>Recursos previstos:</b>	A determinar			
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio			
<b>Previsión de resultados:</b>	Aseguramiento de la disponibilidad de servicios Revisión anual			
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-18	<b>Finalización:</b>	dic-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>Durante el 2018 se han realizado acciones formativas de la nueva Ley de contratos y se analizado todos los contratos mayores y menores gestionados por el SINF, se ha actuado en consecuencia para cada uno de ellos y se han planificado las acciones para el 2019, de tal forma que la disponibilidad de servicios quede asegurada.</p> <p>Documentado en el O18-5</p>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada.			



<b>Código:</b>	<b>45-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Nueva IT
<b>Proceso:</b>	PC04. Gestión del Mantenimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Revisar y crear una nueva edición de la IT para la interrupción de servicios críticos		
<b>Causa para su implantación:</b>	Se observan disfunciones con el procedimiento real		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Procedimentar la gestión del cambio		
<b>Recursos previstos:</b>	A determinar		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	IT revisada y aprobada		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-18	<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	En proceso de revisión de la IT-SINF-050. Se prevé que antes de finalizar el ciclo actual la IT se encuentre revisada y aprobada.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de implantación		

<b>Código:</b>	<b>46-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión interna. RIESGO
<b>Proceso:</b>	PC04. Gestión del Mantenimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Definir procedimiento de gestión del cambio		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Procedimentar la gestión del cambio		
<b>Recursos previstos:</b>	Jefe del Servicio		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio.		
<b>Previsión de resultados:</b>	Disminución del número de incidencias Revisión anual		



<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	No implantada		

<b>Código:</b>	47-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Canales de comunicación
<b>Proceso:</b>	PC 04 Gestión del Mantenimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Comunicar a todo el PAS la posibilidad de contactar con el SINP a través del Portal de Autoservicio TIC (Murphy 2.0), incluso cuando el ordenador esté averiado, a través del equipo de otro compañer@.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción derivada de los resultados de la Encuesta General de usuarios		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar la atención y disponibilidad de incidencias de los servicios por parte del PAS		
<b>Recursos previstos:</b>	Jefe del Servicio		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejorar la satisfacción del PAS en la Encuesta General de usuarios.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-18	<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha decidido enviar el comunicado después de la actualización del Portal de Autoservicio TIC prevista en febrero del 2019, junto con las novedades de la misma. Se espera mejorar los resultados de satisfacción del PAS en la Encuesta General de usuarios del siguiente ciclo de gestión		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de implantación		

<b>Código:</b>	48-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Difusión canales comunicación y recursos (COMÚN PC08)
----------------	---------	---------------------------------	---



<b>Proceso:</b>	PC04 y PC08		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Valorar la realización de una campaña de difusión de la plataforma de autoservicio TIC y recursos disponibles (FAQs y Guías prácticas) y priorización de los medios de contacto con el SINF.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción derivada de los resultados de la Encuesta General de usuarios		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar la comunicación y atención de los usuarios		
<b>Recursos previstos:</b>	Jefe del Servicio		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejorar la satisfacción de los usuarios en la Encuesta General.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-18	<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha decidido enviar el comunicado después de la actualización del Portal de Autoservicio TIC prevista en febrero del 2019, junto con las novedades de la misma. Se espera mejorar los resultados de satisfacción de la Encuesta General de usuarios del siguiente ciclo de gestión.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de implantación.		

<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-PC08) ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la prestación de servicios TIC y gestión de las incidencias que desde el Servicio de Informática recibe?	<p>Para este ciclo de gestión se ha habilitado, de acuerdo con la propuesta de la Unidad y de lo establecido en el Informe de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA del 2018 (acción 8), la opción de abrir un campo observaciones para los encuestados que se posicionen en la opción 1 o 2 de la escala de valoración, a efectos que puedan aportar, textualmente, los motivos de insatisfacción, de cara a que la Unidad pueda detectar acciones de mejora.</p> <p>Se observa un descenso en la tasa de participación, pese a que se incrementa el número de encuestados, sobre el total de encuestas enviadas pasando del 16,20% en el año 2017 a 7,83% en 2018. Este descenso se hace más evidente en el sector PAS, si bien se produce una recuperación del indicador en el colectivo estudiante.</p>



	Los resultados de satisfacción presentan tendencias positivas con incrementos de mejora ( $\geq 5\%$ ) que permite el posicionamiento en los niveles de excelencia, así como el cumplimiento de objetivos.
EP-10-PC04 Mantenimiento (Incidencias)	Sin información.
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>Se valora positivamente los resultados de satisfacción en la encuesta EG07 (PC04-PC08) que registran incrementos de mejora (<math>\geq 5\%</math>) que permite su posicionamiento en los niveles de excelencia, así como el cumplimiento de objetivos, así como los esfuerzos de la Unidad para indagar en las posibles causas de insatisfacción de los usuarios.</p> <p>No obstante, y ante el descenso de la tasa de participación y pese a las actuaciones llevadas a cabo por la Unidad para la recuperación del indicador, se recomienda que la Unidad analice las posibles causas que han podido incidir en este descenso de cara a detectar otras actuaciones de estímulo a la participación. En este sentido, podría resultar interesante analizar la tasa de abandono en la cumplimentación del cuestionario, dado que, si bien la medida adoptada permite ampliar la información sobre la insatisfacción, también se alarga en tiempo y forma la cumplimentación del cuestionario pudiendo provocar el cansancio del encuestado y, en consecuencia, su abandono.</p>