



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE ENERO 2020.	
<b>PROCESOS CLAVES</b>	PC04 Gestión del Mantenimiento PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	13/02/2020
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jesús del Moral Teruel (Colaborador)</li> <li>▪ Francisco David Susí García (Auditor)</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D<sup>a</sup>. Adelaida Cabrero Bueno. Jefa del Servicio de informática.</li> </ul>

OBJETIVOS AUDITORÍA ENERO 2020 APLICABLES A LA UNIDAD.	
<b>Objetivo 4.-</b> Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados 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 de los procesos de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, cumpliéndose los valores objetivos en todos ellos salvo en los indicadores I.[ PC 04.13]-16.1, I.[ PC 04.13]-16.2 y I.[PC 08.3]-16.2 que no tienen compromiso de calidad asociado.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p>Se recomienda que la unidad valore la posibilidad de establecer un nuevo valor objetivo para los indicadores I.[ PC 04.11]-06, I.[ PC 04.11]-07, I.[ PC 04.11]-08 y I.[ PC 04.11]-09, de forma que se refleje de forma más fiel la capacidad real del proceso atendiendo a la evolución que ha venido teniendo el indicador desde los últimos ciclos de gestión.</p> <p>Se observa que los indicadores I.[ PC 04.13]-13 I.[ PC 04.13]-16.1, I.[ PC 04.13]-16.2 y I.[PC 08.3]-16.2, han sufrido una ligera desviación en las mediciones con respecto al valor objetivo establecido.</p> <p>Se recomienda a valoración de la Unidad adoptar las acciones de mejora necesarias, para evitar que las desviaciones negativas producidas, puedan aumentar en el próximo ciclo de gestión.</p>
<b>Objetivo 6.-</b> Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	
<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 y el análisis de las mismas.</li> <li>▪ Se observa el despliegue de las mejoras propiciadas a través de la retroalimentación de los grupos de interés en los expedientes 20733, 21117, 28036, 28037, 28038 y 28039.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>Objetivo 8.-</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 los Informes de Auditoría Interna Anual.	
<b>Valoración.</b>	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:



	<p>PC04 Gestión del Mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Auditoría Interna: 2 implantadas.</b></li><li>• <b>Propuestas de mejora: 1 mejoras implantadas, 3 en proceso, y 1 no implantada.</b></li></ul> <p>PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Auditoría Externa: 1 en proceso.</b></li><li>• <b>Propuestas de mejora: 1 implantada y 4 en proceso.</b></li></ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	


**Objetivo 4.- Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

Indicador	Objetivo	Medido		No alcanza el objetivo	Observaciones
		Sí	No	Resultado	
I.[ PC 04.11]-01-[SINF] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo*	100%	X 100%			
I.[ PC 04.11]-06 Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo*	>=96%	X 99,97 %			Se observa que la unidad ha obtenido resultados muy por encima del valor objetivo establecido para este indicador. (2014: 99,9%; 2015: 99,92%; 2016: 99,52%; 2017: 99,38%; 2018: 100%)
I.[ PC 04.11]-07 Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA*	>=96%	X 99,31 %			Se observa que la unidad ha obtenido resultados muy por encima del valor objetivo establecido para este indicador. (2014: 99,89%; 2015: 99,89%; 2016: 99,97%; 2017: 99,39%; 2018: 100%)
I.[ PC 04.11]-08 Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual*	>=96%	X 99,97 %			Se observa que la unidad ha obtenido resultados muy por encima del valor objetivo establecido para este indicador. (2014: 99,91%; 2015: 99,75%; 2016: 99,64%; 2017: 99,01%; 2018: 100%)
I.[ PC 04.11]-09 Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio Google APPS Education*	>=96%	X 99,90 %			Se observa que la unidad ha obtenido resultados muy por encima del valor objetivo establecido para este indicador. (2014: 99,91%; 2015: 99,925%; 2016: 99,97%; 2017: 100%; 2018: 100%)
I.[ PC 04.13]-13 Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos	<=3%	X 3,45€		X 3,45€	
I.[ PC 04.13]-16.1 Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días.	>=70%	X 69,92 %		X 69.92%	Se observa una ligera desviación en la medición para el ciclo de gestión actual no cumpliéndose el valor objetivo establecido para este indicador. Atendiendo a las mediciones históricas del mismo, se observa que esta desviación es puntual de este último ciclo.
I.[ PC 04.13]-16.2 Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0- 2 días.	>=80%	X 78,09 %		X 78.09%	Se observa una ligera desviación en la medición para el ciclo de gestión actual no cumpliéndose el valor objetivo establecido para este indicador. Atendiendo a las mediciones históricas del mismo, se observa que esta desviación es puntual de este último ciclo.
I.[ PC 04.13]-16.3 Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0-5 días*	>=92%	X 92,14 %			



I.[ PC 04.13]-26 Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte.	N.P.	X 49,60 %			
I.[PC 06.131]-03-[SINF] Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.	N.P.	X 21%			
I.[PC 08.1]-01 Objetivos terminados en el año natural*	80%	% 86% (6/7)			
I.[PC 08.1]-02 Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes	N.P.	X 7			
I.[PC 08.1]-03 Objetivos anulados en el año natural.	N.P.	X 0% (0/7)			
I.[PC 08.3]-16.1 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días*	>=35%	X 45%			
I.[PC 08.3]-16.2 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos:0-2 días hábiles.	>=60%	X 59%		X	Se observa una ligera desviación en el resultado del indicador con respecto al valor objetivo. Atendiendo a los valores históricos del mismo, se observa la oscilación en torno al valor objetivo establecido.
I.[PC 08.3]-16.3 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0-5 días hábiles*	>=80%	X 83%			
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p>Se recomienda que la unidad valore la posibilidad de establecer un nuevo valor objetivo para los indicadores I.[ PC 04.11]-06, I.[ PC 04.11]-07, I.[ PC 04.11]-08 I.[ PC 04.13]-13 y I.[ PC 04.11]-09, de forma que se refleje de forma más fiel la capacidad real del proceso atendiendo a la evolución que ha venido teniendo el indicador desde los últimos ciclos de gestión.</p> <p>Atendiendo a las pequeñas desviaciones sufridas en los indicadores I.[ PC 04.13]-16.1, I.[ PC 04.13]-16.2 y I.[PC 08.3]-16.2, sobre incidencias y peticiones TIC en un plazo determinado, que no han cumplido el objetivo establecido para el ciclo de gestión, se invita a la unidad a analizar estos resultados para establecer posibles causas de este descenso.</p>				

\* Estos indicadores tienen compromiso de calidad integrado.

**Objetivo 5.-** Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en 2018.



Compromiso incumplido Ciclo 2018	Indicador asociado	Objetivo del indicador 2018	valor obtenido 2018	Plan de mejora		Descripción de la mejora
				Sí	No	
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>						

**Objetivo 6.-** Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (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	
2037	X		La unidad ha emprendido actuaciones a fin de esclarecer el caso y ha solicitado informe a Asesoría Jurídica por si se estimara realizar más acciones		X	
20733	X		Se ha procedido a invitar a la unidad de Conserjerías a que informe a los usuarios del aula mediante el medio que estime oportuno a los usuarios de las aulas	X		
21117	X		Se han realizado acciones de mantenimiento preventivo en el aula	X		
21349	X				X	
26766	X		La unidad ha gestionado la queja conjuntamente con el proveedor de servicio externo encargado de la actuación.	X		
28036, 28037, 28038 y 28039	X		Se ha procedido a realizar actuaciones de mantenimiento preventivo en el aula.		X	
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>						

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	
20355	X		Se ha solicitado información adicional al usuario para valorar la posibilidad de ampliar las funcionalidades del software en cuestión.		X	
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>						



**Objetivo 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 los Informes de Auditoría Interna Anual.**

<p><b>Valoración de auditoría</b></p>	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <p>PC04 Gestión del Mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Auditoría Interna: 2 implantadas.</b></li> <li>• <b>Propuestas de mejora: 1 mejoras implantadas, 3 en proceso, y 1 no implantada.</b></li> </ul> <p>PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Auditoría Externa: 1 en proceso.</b></li> <li>• <b>Propuestas de mejora: 5 en proceso.</b></li> </ul>
<p><b>Observaciones/ Recomendaciones</b></p>	

**8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2019.**