



Universidad de Jaén

INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2022.	
PROCESO CLAVE	PC 04. Gestión del mantenimiento. PC.04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo. PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo. PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	05/06/23
AUDITOR:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel Aranda Fontecha. Jefe de la Unidad de Redes, Comunicaciones y Servicios Telemáticos. ▪ Rosario Armero García. Jefa de la Unidad de Sistemas Informáticos de Gestión. ▪ Francisco J. Garrido de Toro. Jefe de Unidad de Investigación y Docencia.

OBJETIVOS AUDITORÍA 2022.	
Objetivo 3. -Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones 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 asociados.
Observación	<p>I.[PC 04.13]-13 Gasto medio por incidencia derivada a servicios técnicos externos9.- Gastar en el mantenimiento correctivo anual de cada ordenador, como máximo 45 Euros Valor objetivo <=45 Resultados 48,60</p> <p>Compromiso de calidad incumplido: 9.- Gastar en el mantenimiento correctivo anual de cada ordenador, como máximo 45 Euros</p> <p>En el presente ciclo se vuelve a presentar un incremento considerable respecto al año anterior de 39,09 € (2021) a 48,60 € (2022). A pesar de haber modificado e incrementado el valor objetivo a 45 €, se ha vuelto a incumplir este indicador. La Unidad analizará con mayor profundidad el origen del incremento y en función de la renovación del Acuerdo Marco de Servicios y la aplicación de nuevo Acuerdo Marco de Suministros, se podrá valorar el incremento del valor objetivo, debido al aumento del coste de los materiales y mano de obra.</p>
Objetivo 4. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	
Valoración	De los cuatro compromisos incumplidos en 2021, en los cuatro se ha realizado acciones, sólo un compromiso se ha vuelto a incumplirse: Gastos de mantenimiento, si bien se tienen identificadas las causas y se están tomando medidas para su solución.

<p>Compromiso de calidad incumplido: 9.- Gastar en el mantenimiento correctivo anual de cada ordenador, como máximo 45 Euros</p> <p>Indicador incumplido y resultado: I-095 - Gasto medio por incidencia derivada a servicios técnicos externos</p> <p>Seguimiento de las mejoras desplegadas: En el presente ciclo se presenta un incremento considerable respecto al año anterior de 39,90 (2021) a 48,60€ (2022), a pesar de haberse incrementado el valor objetivo en este ciclo. Se continua aplicando el Acuerdo Marco de Servicios, del total de actuaciones derivadas a los STE, el 52% corresponden a servicios contratados por este Acuerdo Marco. Se analizará con mayor profundidad los costes derivados de actuaciones fuera del Acuerdo Marco. Se valorará la revisión del valor objetivo, en función de la renovación del Acuerdo Marco de Servicios y la aplicación de nuevo Acuerdo Marco de Suministros.</p> <p>Compromiso de calidad incumplido: 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.</p> <p>Indicador incumplido y resultado: I-104 - Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en el mismo día</p> <p>Seguimiento de las mejoras desplegadas: En el ciclo anterior, se ejecutó la propuesta de mejora: "Analizar los datos de incidencias frente a los datos de peticiones y uso de los grupos de servicios que más incidencias reportan (puesto de usuario, comunicaciones, identidad y colaboración) con la intención de determinar si el número de incidencias y su gestión es razonable". Se ha elaborado un primer informe sobre servicios de soporte a puestos de trabajo y de los servicios de comunicaciones, del que se desprenderán acciones de mejora. Se analizaron y abordaron mejoras en las relaciones entre los equipos de soporte de 1er y 2º nivel del SINF. Se consideró oportuno la modificación del valor objetivo del indicador para adaptarlo a la capacidad del SINF. Los resultados de este indicador en este ciclo si alcanzan el valor objetivo para el plazo de 0 días. Se estudiará los resultados y evolución en el siguiente ciclo.</p> <p>Compromiso de calidad incumplido: 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.</p> <p>Indicador incumplido y resultado: I-105 - Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en el plazo de 0-2 días</p> <p>Seguimiento de las mejoras desplegadas: En el ciclo anterior, se ejecutó la propuesta de mejora: "Analizar los datos de incidencias frente a los datos de peticiones y uso de los grupos de servicios que más incidencias reportan (puesto de usuario, comunicaciones, identidad y colaboración) con la intención de determinar si el número de incidencias y su gestión es razonable". Se ha elaborado un primer informe sobre servicios de soporte a puestos de trabajo y de los servicios de comunicaciones, del que se desprenderán acciones de mejora. Se analizaron y abordaron mejoras en las relaciones entre los equipos de soporte de 1er y 2º nivel del SINF. Se consideró oportuno la modificación del valor objetivo del indicador para adaptarlo a la capacidad del SINF. Los resultados de este indicador en este ciclo si alcanzan el valor objetivo para el plazo de 0-2 días. Se estudiará los resultados y evolución en el siguiente ciclo.</p> <p>Compromiso de calidad incumplido: 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.</p> <p>Indicador incumplido y resultado: I-106 - Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en el plazo de 0-5 días</p> <p>Seguimiento de las mejoras desplegadas: En el ciclo anterior, se ejecutó la propuesta de mejora: "Analizar los datos de incidencias frente a los datos de peticiones y uso de los grupos de servicios que más incidencias reportan (puesto de usuario, comunicaciones, identidad y colaboración) con la intención de determinar si el número de incidencias y su gestión es razonable". Se ha elaborado un primer informe sobre servicios de soporte a puestos de trabajo y de los servicios de comunicaciones, del que se desprenderán</p>
--

	acciones de mejora. Se analizaron y abordaron mejoras en las relaciones entre los equipos de soporte de 1er y 2º nivel del SINFI. Se consideró oportuno la modificación del valor objetivo del indicador para adaptarlo a la capacidad del SINFI. Los resultados de este indicador en este ciclo si alcanzan el valor objetivo para el plazo de 0-5 días. Se estudiará los resultados y evolución en el siguiente ciclo.
Objetivo 5.- Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	
Valoración.	Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, las respuestas emitidas en plazo, salvo en un caso en el que no se cumplió el plazo de respuesta al estar de baja la responsable del Servicio y no estar habilitado el programa para que pudiera ser tramitada por otra persona, no obstante, se habilitó para la tramitación a una persona y se solucionó la queja.
Objetivo 6.- 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.	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos, riesgos y oportunidades, con el siguiente detalle: 4 mejoras sobre encuestas de las cuales 2 implantadas, 1 en proceso y 1 no implantada 1 mejora sobre riesgos y oportunidades implantada. Se informa mejoras de encuestas que no se han podido concluir se debe a la baja laboral de la responsable del Servicio
Objetivo 7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora.	
Valoración.	Se verifica la realización de las encuestas asociada a la Unidad, los índices de participación, resultados obtenidos, hay que destacar el alto índice de satisfacción de los usuarios y el análisis realizado.