



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2013.	
PROCESO CLAVE	PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	07/11/2013
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor Coordinador del Proceso Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditores: Antonio Martínez Olea y Roberto Fornes de la Casa
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adelaida Cabrero Bueno.

INFORME GENERAL

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: GESTIÓN DEL SISTEMA.	
Procesos de la Unidad	Servicio de Informática (SINF)
Indicadores. Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de según la fecha de auditoría e integridad de los datos.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que el Servicio ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, alcanzándose los objetivos establecidos. ▪ Se ha evidenciado la correcta integridad de los datos, si bien para dos indicadores se realiza una observación.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>1. Sobre el indicador I.[PC 08.1]-01 Proyectos terminados en el año natural.</p> <p>Se recomienda, en la medida de lo posible dada la naturaleza, particularidad o complejidad de los proyectos, quede especificado, en el cierre de la planificación, de forma precisa los hitos asociados a cada fase para asegurar la comprensión e integridad del nivel de ejecución computado para todos los proyectos, tal como indica la Unidad que se está revisando.</p> <p>2. Sobre el indicador I.[PC 08.1]-02 Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes.</p> <p>Se recomienda que se defina el criterio a efectos del cómputo del indicador, que por la naturaleza del servicio prestado, podría concretarse respecto a los comunicados realizados por la Unidad/Vicerrectorado a los usuarios.</p>
Quejas y sugerencias. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver informe del proceso PC04
Observaciones/ Recomendaciones	
Encuestas post-servicios. Verificación de las mediciones de encuestas post-servicios que proceda.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prestación de asistencia técnica y servicios TIC. Ver en informe de Proceso PC04
Observaciones/	



Recomendaciones	
------------------------	--

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS	
Unidad	Servicio de Informática (SINF)
Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	
Valoración.	▪ Ver informe del proceso PC04.
Observaciones/ Recomendaciones	