


**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2013.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC08 – Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	22/01/2014
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea.</li> <li>▪ Roberto Fornes de la Casa.</li> <li>▪ Maria del Carmen Higuera Herrador.</li> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz.</li> <li>▪ Maria del Carmen López Asperilla.</li> <li>▪ Francisco David Susí García <b>(Coordinador)</b>.</li> </ul>
<b>RESPONSABLES DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio de Informática. Adelaida Cabrero Bueno, Jefa del Servicio de Informática.</li> <li>▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica. Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica del CICT.</li> <li>▪ Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. Juan Carlos Sánchez Rodríguez. Coordinador de Calidad de la UTLA.</li> </ul>

**INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.**
**1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.**

- Se verifica y cierra la no conformidad NCAE.2013.01-B PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico, del Servicio de Informática.  
En este sentido, destaca que la Unidad ha aplicado las mejoras que aseguran evidenciar el establecimiento de una planificación concreta de los proyectos a desarrollar, tal como se indicaba por los auditores, y que se dispone de una instrucción que permite la sistematización del proceso.  
Se indica la posibilidad de estudio por la Unidad de una secuencia temporal que se estime la más apropiada respecto a la comunicación a los solicitantes de la incorporación en el POA de sus solicitudes, por si fuese necesario que estas puedan incluirlas en sus objetivos anuales.

**2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.**

- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados. No obstante se realizan las siguientes propuestas de mejora/observaciones:
- **PC 08.1. Gestión de Proyectos Tecnológicos para el Diseño o Mejoras de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. (Servicio de Informática).**

1. Se propone la edición y actualización del flujograma correspondiente al PC 08.1 Gestión de proyectos tecnológicos para el diseño o mejoras de servicios TIC, de forma que la memoria técnica anual aparezca como uno de los registros de salida finales del proceso. Así mismo, se plantea si fuese oportuno indicar una observación sobre si los registros de comunicaciones con los interesados pudieran ser optativos, ya que tal y como está diseñado el flujograma, se deduce que este registro es obligatorio siempre.

2. Se recomienda el establecimiento de una fecha de publicación de la Memoria Técnica Anual del SINF.



### 3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.

- Se verifican las mediciones y el cumplimiento, en general, de los objetivos de los indicadores, valorándose positivamente los niveles de eficacia en los plazos de atención a las peticiones TIC. No obstante se indica una recomendación.

1. Respecto al sistema de medición de “Proyectos terminados en el año natural”, se recomienda valoración por la Unidad de incluir, adicionalmente, un valor cuantitativo que indique el número de los proyectos concluidos anualmente de acuerdo con la planificación de hitos y temporal de los proyectos.

### 4. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA Y AUDITORÍA INTERNA ANUAL INTERNA.

- Se verifica e informa del análisis y aplicación por la Unidad de las recomendaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de auditoría Interna anual 2013 (2 y 5 respectivamente).

**INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.****SERVICIO DE INFORMÁTICA**

<b>NO CONFORMIDAD AUDITADA</b>	
<b>código:</b>	NCAE.2013. 01-B
<b>código/nombre proceso/s:</b>	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Servicio de Informática.
<b>Propuesta de resultado de verificación</b>	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

**SERVICIO DE INFORMÁTICA**

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	PC 08.1. Gestión de Proyectos Tecnológicos para el Diseño o Mejoras de Servicios TIC. (Servicio de Informática).
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adelaida Cabrero Bueno. Jefa del Servicio de Informática.</li> <li>▪ Ignacio Casañas Carrillo. Servicio de Informática.</li> <li>▪ Manuel Torres Quesada. Servicio de Informática.</li> <li>▪ Julián García Cabrera. Servicio de Informática.</li> <li>▪ Ana Díaz Ortiz. Servicio de Informática.</li> <li>▪ Manuel Aranda Fontecha. Servicio de Informática.</li> <li>▪ M<sup>a</sup> del Rosario Ramos Díaz. Servicio de Informática.</li> <li>▪ Gustavo Araque Sánchez. Servicio de Informática.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea</li> <li>▪ Roberto Fornes de la Casa</li> <li>▪ Francisco David Susí García</li> </ul>

<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS</b>
<b>Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.</b>

**VERIFICACIÓN:**

El proceso de auditoría se inicia a las 9:00 horas del día 22/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Informática.

Se verifica la medición de indicadores asociados al proceso reflejando las situaciones detalladas que se comentan a continuación y además se verifica la trazabilidad del proceso a través de los mismos:

**INDICADORES****1. I[PC 08.1]-1 Proyectos terminados en el año natural.**

Medición: a fecha del desarrollo de la auditoría no se disponía, aún, de la medición del tercer cuatrimestre de 2013. En los cuatrimestres anteriores, la medición fue del 24 y 62% de los proyectos.

Valores objetivo: 15% para el primer cuatrimestre, 45% para el segundo cuatrimestre y 80% para el tercer cuatrimestre. En este sentido, durante la auditoría se hace referencia a que el valor porcentual aportado de



acuerdo con el sistema de cálculo del indicado (proyectos del plan anual que a 31 de diciembre alcanzan el 90 % de ejecución sobre el total planificado), aunque no determina el número de proyectos concluidos, por lo que se propone que se valore la posible oportunidad de reflejar, adicionalmente, un valor cuantitativo. Se constata con posterioridad la publicación el día 03/02/2014 del informe de seguimiento, tras las reuniones de valoración final realizadas en enero. En el referido informe se detalla los resultados del seguimiento de este indicador.

## 2. I.[PC 08.1]-02 Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes.

Medición: 10 comunicados.

Valor objetivo: 4 en el primer semestre y 6 en el segundo. 10 en total.

Observaciones: se verifica la existencia del registro R.[PC 08.1]-6 Anuncios del nuevo servicio o mejoras científico-técnicas observando las comunicaciones de la puesta en marcha del servicio VPN-SSL, con el envío de tres correos, dos de ellos desde la dirección institucional [victic@ujaen.es](mailto:victic@ujaen.es) dirigida al PAS y PDI (I-pas y I-pdi) con fecha 27 de junio de 2013, y otro a toda la comunidad universitaria (I-riuja) anunciando una mejora en la seguridad del sistema, con fecha 4 de diciembre de 2013. Asimismo se observa un comunicado con fecha I-vpn, una lista donde se contienen las direcciones de correo electrónico de los usuarios activos en el servicio VPN, con fecha 3 de septiembre de 2013.

Además se observa la comunicación institucional desde [victic@ujaen.es](mailto:victic@ujaen.es) a toda la comunidad universitaria comunicando la puesta en marcha del nuevo servicio de PCs VIRTUALES, con fecha de 27 de febrero de 2013.

## 3. I.[PC 08.3]-18 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días, 0-2, 0-5 y más de 5 días hábiles.

Medición anual: 50% de las solicitudes finalizadas el mismo día en que se solicitan, 65% finalizadas dentro de los dos días desde su solicitud, 99.07% dentro de los 5 días desde que se solicitan y 0.093% finalizadas en un plazo superior a los cinco días desde su solicitud.

Valores objetivo:  $\geq 25\%$  para el mismo día,  $\geq 55\%$  dentro de los dos días desde su solicitud,  $\geq 75\%$  dentro de los cinco días y  $\leq 25\%$  con plazo superior a cinco días.

Observación: El objetivo se cumple holgadamente, lo que sugiere la revisión de los valores objetivos del mismo. En este sentido, la puesta en marcha de la herramienta Easyvista ha supuesto un salto cualitativo en la gestión del proceso, propiciando una mayor fluidez de todas las peticiones. Además, la herramienta ofrece la posibilidad de una segmentación muy detallada, pudiendo llegar a conocer los datos desglosados por tipos de peticiones y servicios.

### GESTIÓN DEL PROCESO.

1. Se verifica la trazabilidad del proceso mediante la existencia de los registros siguiente:

R.[PC 08.1]-1 – Informes técnicos, verificados a través de documentación aportada por Manuel Aranda Fontecha (MAF) y Maria del Rosario Ramos Díaz (MRRD) sobre los proyectos de VPN-SSL y PCs VIRTUALES.

R.[PC 08.1]-2 – Feedback con los usuarios, verificado a través de correos electrónicos aportados por MAF y MRRD.

R.[PC 08.1]-3 – POA, disponible el POA de 2013.

R.[PC 08.1]-4 – Informe del seguimiento del POA cuatrimestral, verificado en el documento

“POA\_2013\_PC08.1\_grado\_avance.pdf”.

R.[PC 08.1]-5 Guías de usuario, verificadas a través de las distintas guías publicadas en la web del servicio de informática (Guías prácticas y FAQ).



R.[PC 08.1]-7 Memoria técnica anual no disponible a la fecha de realización de auditoría. La responsable del SINF indica que no existe una fecha planificada para la elaboración y publicación de la memoria técnica. En este sentido, manifiesta que se publica también como parte de la Memoria Académica que publica Secretaría General.

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifican las mediciones (salvo un indicador pendiente) y el cumplimiento, en general, de los objetivos de los indicadores, valorándose positivamente los niveles de eficacia en los plazos de atención a las peticiones TIC.
2. Se propone la edición y actualización del flujograma correspondiente al PC 08.1 Gestión de proyectos tecnológicos para el diseño o mejoras de servicios TIC, de forma que la memoria técnica anual aparezca como uno de los registros de salida finales del proceso. Así mismo, se plantea la oportunidad de observación de la optatividad de los registros de comunicaciones con los interesados, ya que tal y como está diseñado el flujograma, este registro es obligatorio siempre.
3. Se propone el establecimiento de una fecha de publicación de la Memoria Técnica Anual del SINF.
4. Respecto al sistema de medición de “Proyectos terminados en el año natural”, se recomienda valoración por la Unidad de incluir, adicionalmente, un valor cuantitativo que indique el número de los proyectos concluidos anualmente de acuerdo con la planificación de hitos y temporal de los proyectos.


**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa e Interna.

**SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA EXTERNA 2013.**

<b>Código:</b>	18-2013	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Podría ser oportuno avanzar en la gestión de los esfuerzos asociados al desarrollo de los distintos proyectos tecnológicos para el diseño o mejora de los servicios TIC de manera que se facilite la planificación y por tanto la ejecución de los mismos.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Durante el ciclo 2013 se ha avanzado en el registro de los costes del capítulo 6 asociados al desarrollo de las mejoras o nuevos servicios implantados. Respecto a los recursos humanos, en la definición de los objetivos se determina la unidad del Servicio de Informática que se encargará de liderar el proyecto, así como las unidades implicadas en el mismo.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	19-2013	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Dada la priorización de proyectos que se realiza, sería interesante realizar un análisis segregado del grado de ejecución de los mismos.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	En los informes de seguimiento cuatrimestrales publicados en <a href="http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/sinformatica/planificacion">http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/sinformatica/planificacion</a> se analiza el grado de avance atendiendo tanto a la prioridad (pág. 4 y 5).		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Se observa el documento de MS Project donde se especifican mediante indicaciones el estado de ejecución de los proyectos.		
<b>Verificación, si procede:</b>	Auditoría: verificado		



## SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013

<b>Código:</b>	77-2013	<b>Naturaleza:</b>	Proceso
<b>Proceso:</b>	PC 08.1. Gestión de Proyectos Tecnológicos para el Diseño o Mejoras de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Sistematizar las evidencias sobre comunicaciones con las Unidades de gestión de la Universidad respecto a las necesidades manifestadas, las decisiones de desestimación o incorporación en el Plan Operativo Anual del Servicio de Informática y los criterios o ámbito de responsabilidad que adopta las decisiones al respecto		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	A fecha de la auditoria interna aún no está cerrado el plan de objetivos del 2014 definitivamente y por ello no se ha enviado notificación a quien ha manifestado sus necesidades. Está previsto realizarlo en febrero.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Auditoría: está pendiente pero programado su envío.		

<b>Código:</b>	78-2013	<b>Naturaleza:</b>	Proceso
<b>Proceso:</b>	PC 08.1 Gestión de Proyectos Tecnológicos para el Diseño o Mejoras de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda que se deje constancia formal de la aprobación por el órgano competente del Plan Operativo Anual del Servicio de Informática, a efectos que quede comprendido por las Unidades de gestión solicitantes de servicios o proyectos el ámbito de decisión ejercido por la Dirección.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	A fecha de la auditoria interna aún no está aprobado el plan de objetivos del 2014 definitivamente. Está previsto disponer de la constancia formal de la aprobación en enero. Se ha redactado una Instrucción Técnica que especifica el proceso completo.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Auditoría: Se ha redactado una Instrucción Técnica que especifica el procedimiento completo. Se verifica aprobación con fecha de 03/02/2014		



<b>Código:</b>	79-2013	<b>Naturaleza:</b>	Proceso
<b>Proceso:</b>	PC 08.1 Gestión de Proyectos Tecnológicos para el Diseño o Mejoras de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Se indica, para su valoración por el Servicio de Informática, la siguiente propuesta de mejora referida a la planificación: Si bien se dispone de un sistema de seguimiento del grado de ejecución de los proyectos y se ha constatado las anotaciones sucesivas que evidencia se desarrollo y medición final del indicador asociado (cálculo porcentual de proyectos del plan anual que a 31 de diciembre alcanzan el 90% de ejecución, sobre el total de los planificados), el documento de gestión del POA podría incorporar en la planificación los hitos esenciales de los proyecto y objetivos, complementando las mediciones de los proyectos terminados con la constatación efectiva de la consecución del alcance planificado.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se ha realizado en el 2013 a modo de experiencia piloto. Se aplicará también en el 2014.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Auditoría: Se ha redactado una Instrucción Técnica que especifica el procedimiento completo. Se evidencia con las comunicaciones de implantación del Proyecto EASYVISTA 2013. Se aplicado acciones correctivas de una no conformidad de auditoría externa.		

<b>Código:</b>	87-2013	<b>Naturaleza:</b>	Documentación
<b>Proceso:</b>	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática / Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
<b>Descripción:</b>	Tener disponible para su consulta por el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	SINF: se dispone de un repositorio de documentos en red que puede ser consultado por el personal del servicio. Además, en la web del SINF se encuentra disponible un apartado de Legislación y Normativa. Está disponible en la web del Servicio de Informática: <a href="http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/sinformatica/calidad/legislacion">http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/sinformatica/calidad/legislacion</a> UTLA: Se ha colgado en la página web de la unidad la legislación aplicable al proceso.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	SINF: Observación tanto de repositorio como de sección web. UTLA: Observación de la web de la unidad.		
<b>Verificación, si procede:</b>	Auditoría SINF: verificada Auditoría UTLA: verificada		

<b>Código:</b>	88-2013	<b>Naturaleza:</b>	Documentación
<b>Proceso:</b>	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática / Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		





<b>Descripción:</b>	Valorar la necesidad de incorporar instrucciones técnicas que permitan unificar criterios o diferenciarlos (por especificidad técnica) sobre la gestión de las actividades del proceso.
<b>Actuaciones realizadas:</b>	<p>SINF: En el 2012 se han desarrollado varias instrucciones técnicas. Por ejemplo, una para protocolizar el acceso al CPD, para las actuaciones ante interrupciones de servicios críticos, para el desarrollo del PC08.1, ...</p> <p>UTLA: Se ha procedido a publicar en la web de la unidad un documento tutorial del proceso de gestión.</p> <p>En el 2012 se han desarrollado varias instrucciones técnicas. Por ejemplo, una para protocolizar el acceso al CPD, para las actuaciones ante interrupciones de servicios críticos, para el desarrollo del PC08.1, ...</p>
<b>Resultados de seguimiento:</b>	<p>SINF: se observa la documentación en repositorio</p> <p>UTLA: se observa acceso web al tutorial del proceso de gestión.</p>
<b>Verificación, si procede:</b>	<p>Auditoría SINF: verificada</p> <p>Auditoría UTLA: verificada</p>