


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA CONTINUA CICLO 2017.

PROCESO CLAVE	PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico-técnico.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	09-11-17
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Roberto Fornes de la Casa. ▪ Francisco David Susí García.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adelaida Cabrero Bueno. Jefa del Servicio de Informática.
PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC08.1 Gestión de las mejoras y nuevos servicios TIC. ▪ PC08.3 Gestión de peticiones de servicios TIC.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA CONTINUA APLICABLES A LA UNIDAD

2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.
Observaciones/ Recomendaciones	<p style="text-align: center;">PC08.1 Gestión de las mejoras y nuevos servicios TIC.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realiza la siguiente observación a valoración de la Unidad con respecto al proceso de gestión de necesidades del Plan Operativo Anual (POA), si la relevancia de los objetivos y necesidades derivadas del Plan Estratégico y de la dirección, determinan las actuaciones a realizar al Servicio de Informática, marcan de forma acentuada la entradas del POA, y por tanto la actividad del Servicio, esta circunstancia debería reflejarse en la documentación del proceso, en la cual, actualmente aparece de forma genérica las entradas al proceso.

2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC08.1 Gestión de las mejoras y nuevos servicios TIC ▪ PC08.3 Gestión de peticiones de servicios TIC
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adelaida Cabrero Bueno. Jefa del Servicio de Informática.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Roberto Fornes de la Casa ▪ Francisco David Susí García

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9:00 horas del día 9/11/2017 con la reunión inicial en las dependencias de Secretaría General.

Evidencias. Actividades de verificación.

Para la verificación de la trazabilidad del proceso **PC 08.1. Gestión de las mejoras y nuevos servicios TIC**, se observa el Plan Operativo Anual para ver la trazabilidad del proceso, con arreglo al protocolo de despliegue del Plan Estratégico que Gerencia publica para la ejecución, en lo que corresponda, en el año 2017. Con este operativa se han registrado un total de 32 necesidades de mejoras y nuevos servicios TIC, constituyéndose el POA de 2017. Se verifica por tanto la existencia del POA así como de la relación de necesidades con los registros R.[PC 08.1]-02 y R.[PC 08.1]-03.

Como expedientes de muestra para la verificación de la trazabilidad del proceso, se observan dos proyectos concretos:

1.- Renovación de los equipos de los puestos de trabajo del PAS, objetivo de referencia (O17-43)

Se verifica la existencia del informe de planificación y seguimiento del POA R.[PC 08.1]-04, que ahora se hace de forma continua, no cuatrimestral, donde se observan que hay tres proyectos ya concluidos, entre ellos este concreto (O17-43).

Se verifica la existencia del informe de planificación y seguimiento del objetivo en cuestión R.[PC 08.1]-01, donde se indica que este objetivo se encuentra en fase 5, es decir, que está concluido.

Se verifica la existencia de la comunicación de la conclusión del proyecto R.[PC 08.1]-06, mediante correo electrónico de 27/9/2017, que se envía por parte de la Jefa del Servicio de Informática a la lista de distribución de Jefes de Servicio.

El registro R.[PC 08.1]-05, al ser opcional, no existe para este objetivo en cuestión.

2.- Colaborar en un nuevo servicio de Newsletter del Gabinete de Comunicación (O17-12)

Observando el informe de planificación y seguimiento del objetivo, R.[PC 08.1]-01, se observa que el objetivo se encuentra en fase 4, terminado y superado las pruebas. Se ha llevado al Consejo de Dirección que ha estimado que no se ponga en explotación. Por tanto queda pendiente de pasar a fase 5, que está fuera del alcance del servicio, pues depende del Consejo de Dirección.

Se observa en el POA (R.[PC 08.1]-04) que existen dos objetivos que se encuentran en la misma fase.

Al no haberse puesto en explotación no se puede observar la existencia del registro correspondiente, es decir, R.[PC 08.1]-06.



Para la verificación de la trazabilidad del proceso **PC 08.3.- Gestión de peticiones de servicios TIC**, se observan en EasyVista los siguientes expedientes:

1.- Expediente S0662/17, de fecha 8 de mayo de 2017:

El expediente se abre el 8 de mayo y se cierra el día 9 del mismo mes. Aunque el tiempo de resolución es de sólo 5 horas. Un usuario solicita el alta en telefonía fija de un terminal para el Dpto. de Derecho Público y Común Europeo. El grupo de soporte de telefonía recoge la solicitud, y lo escala a un nivel superior y se dan instrucciones al nivel técnico para que se conecte el equipo y se notifica al usuario el día 9. Quedando verificada de forma total la trazabilidad del proceso.

2.- Expediente S0756/17, de fecha 30 de mayo de 2017;

Se solicita una videoconferencia en la sala de juntas del edificio D1 para el rector de la Universidad de Jaén. La solicitud se realiza a través de EasyVista, sin embargo, la video-conferencia se prevé para el despacho del rector. Va directamente al grupo de soporte de Audiovisuales, el técnico inicia la tramitación de la solicitud y le indica al usuario las instrucciones para realizar la videoconferencia. Cerrándose el expediente el día 31 de mayo.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.

Se realiza la siguiente observación a valoración de la Unidad con respecto al proceso de gestión de necesidades del Plan Operativo Anual (POA), si la relevancia de los objetivos y necesidades derivadas del Plan Estratégico y de la dirección, determinan las actuaciones a realizar al Servicio de Informática, marcan de forma acentuada la entradas del POA, y por tanto la actividad del Servicio, esta circunstancia debería reflejarse en la documentación del proceso, en la cual, actualmente aparece de forma genérica las entradas al proceso.