


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE PROCESOS CICLO 2018.

PROCESO CLAVE	PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO-TÉCNICO
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	10/10/2018
AUDITORES :	ROBERTO FORNES DE LA CASA FRANCISCO DAVID SUSÍ GARCÍA
RESPONSABLE DE UNIDAD:	ADELAIDA CABRERO BUENO. JEFA DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA.
PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS	PC 08.1. GESTIÓN DE MEJORAS Y NUEVOS SERVICIOS TIC

OBJETIVOS DE AUDITORÍA DE PROCESOS

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-9001:2015: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	
Valoración.	Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.
Observaciones/ Recomendaciones	Se recomienda al Servicio de Planificación y Evaluación la agilización de la actualización de los procesos clave, al menos a fecha del inicio de la realización de la Auditoría Interna.

INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 08.1. GESTIÓN DE MEJORAS Y NUEVOS SERVICIOS TIC
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	ADELAIDA CABRERO BUENO ROSARIO ARMERO GARCÍA
AUDITORES	ROBERTO FORNES DE LA CASA FRANCISCO DAVID SUSÍ GARCÍA

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9:00 horas del día 10/10/2018 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Informática, Edificio D1.

Se analizan los registros del Proceso auditado en base a la documentación que obra oficialmente aprobada y a continuación detallada.

Se refleja que la responsable de la Unidad manifiesta que el Manual del Proceso PC.08.1 de Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC que se encuentra publicado en la web del SIGC-SUA no está actualizado. En este sentido, indica que se solicitó una actualización con modificaciones en el manual (situación que comunicará al Servicio de Planificación y Evaluación al cierre de esta visita de auditoría.

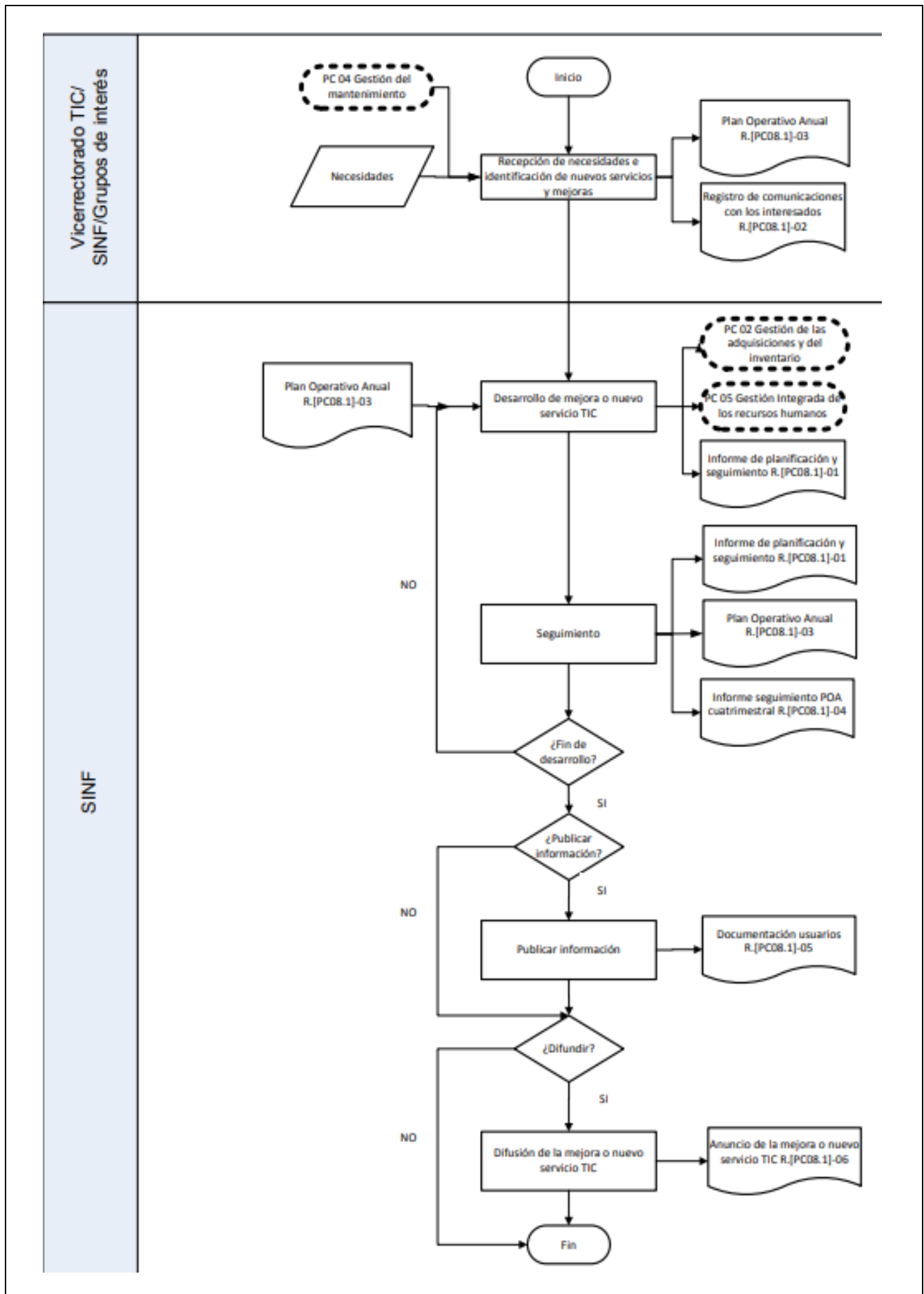
Entre otros cambios, ha cambiado el flujograma del proceso, el indicador I.[PC 08.1-02]. La IT.[PC 08.1-01] también ha sido modificada atendiendo al protocolo de despliegue del Plan Estratégico de la Universidad de Jaén, convirtiéndose ese protocolo en la propia instrucción técnica (anula la IT que existía antes).

El cambio en el flujograma, básicamente supone una diferencia única en la entrada de las necesidades. Ahora, en lugar de venir planteadas por los jefes de servicios vienen según el despliegue de la planificación estratégica.

Medición de Indicadores: para el año 2018, el Servicio de Informática tiene 15 objetivos de los cuales 6 están terminados y el resto están siendo abordados. A fecha de auditoría se tienen cumplido un 40% de la planificación anual de objetivos.

REGISTROS Y FLUJOGRAMA DEL PROCESO

PC 08.1. Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC.		
Código	Registro	Responsable
R.[PC 08.1]-01	Informe de planificación y seguimiento	SINF
R.[PC 08.1]-02	Registro de comunicaciones con los interesados.	SINF
R.[PC 08.1]-03	Plan Operativo Anual.	SINF
R.[PC 08.1]-04	Informe de seguimiento POA cuatrimestral	SINF
R.[PC 08.1]-05	Documentación usuarios	SINF
R.[PC 08.1]-06	Anuncio de la mejora o nuevo servicio TIC	SINF



Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza la verificación del proceso a través de los expedientes y registros asociados.

- O18-001 Preparar exposición TIC para el 25 Aniversario de la Universidad de Jaén.

En noviembre/diciembre de 2017 se plantea la realización de la exposición TIC como una de las actividades conmemorativas del 25 aniversario. Se trata de una línea estratégica (R32). Se verifica la existencia de los registros obligatorios asociados al proceso R.[PC8.1-01] , R.[PC8.1-03] y R.[PC8.1-04]. Todos los registros se encuentran disponibles en Google Drive. El seguimiento se lleva a cabo a través del documento del Plan Operativo Anual.

- O18-028 Puesta en marcha del nuevo portal web institucional y los portales de segundo nivel (servicios/vicerrectorados).

El cambio del portal institucional se viene planteando desde el cambio del equipo de gobierno (Junio 2015). Sin embargo el objetivo está marcado para ser cubierto en 2018. Se encuentra incluido en la línea estratégica R32 (impulsar el uso de los servicios digitales que dan soporte a la actividad docente e investigadora de la universidad) y la acción específica es la de Continuación del proceso de renovación de la web institucional.

R.[PC8.1-01]- POA (disponible en Google Drive del Servicio de Informática)

R.[PC8.1-02]- Se envía la información por email en distintas fechas para repasar los contenidos, indicar que las actualizaciones que se hagan desde una fecha concreta no se reflejarán en el nuevo sitio web (migrado). Estas comunicaciones se hacen desde el Vicerrectorado TIC.

R.[PC8.1-03]- POA (disponible en Google Drive del Servicio de Informática)

R.[PC8.1-04]- POA (disponible en Google Drive del Servicio de Informática)

R.[PC8.1-05]- Se realizan varios cursos de formación a los responsables de la gestión de cada portal de segundo nivel. Se pone a disposición de los usuarios responsables documentación de ayuda para la gestión del sitio web.

R.[PC8.1-06] – El 23 de mayo se celebra una rueda de prensa en la cual se presenta a los medios de comunicación a través del rector el nuevo portal web institucional.

Además existe un indicador asociado al Plan Estratégico de la Universidad de Jaén, cuyo cumplimiento se basa en la consecución de este proyecto.

Medición de Indicadores:

I.[PC 08.1]-01	Objetivos terminados en el año natural.		
FORMULACIÓN:	Cálculo porcentual de objetivos del plan anual que a 31 de diciembre han concluido la fase V, VI y VII sobre el total de los planificados.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
1 ^{er} cuatrimestre 10%	1 ^{er} cuatrimestre 15%	Periodicidad medición:	Cuatrimestral
2 ^o cuatrimestre 30%	2 ^o cuatrimestre 45%		
3 ^{er} cuatrimestre 60%	3 ^{er} cuatrimestre 80%		
Responsable medición:	Jefa del Servicio de Informática	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	El valor del 2º y 3er cuatrimestre es el acumulado del año natural. Fases y descripción: Fase 0 - No iniciado. Fase I- Definición. Fase II - Planificación. Fase III - Implantación. Fase IV - Pruebas Fase V - Explotación, Fase VI - Anulado por el solicitante. Fase VII - Anulado por el SINF.		
CONTROL	Código de versión: 06		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 1 - I.[PC 08.1]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.



I.[PC 08.1]-02	Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes.		
FORMULACIÓN:	Cálculo del número absoluto de acciones de difusión para informar sobre nuevos servicios o mejoras de los ya existentes en un año natural		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
1 ^{er} Semestre 2 2 ^o Semestre 5	1 ^{er} Semestre 4 2 ^o Semestre 10	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefa del Servicio de Informática	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones	El valor del 2 ^o Semestre es el acumulado del año natural.		
CONTROL	Código de versión: 04		
Medición desde:	2011		

Ficha nº 2 - I.[PC 08.1]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.1]-03	Objetivos anulados en el año natural.		
FORMULACIÓN:	Cálculo porcentual de objetivos del plan anual que a 31 de diciembre se encuentran en fase VI o fase VII.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
		Periodicidad medición:	Cuatrimestral
Responsable medición:	Jefa del Servicio de Informática	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	Fases y descripción: Fase 0 - No iniciado. Fase I- En estudio. Fase II - En desarrollo. Fase III - En desarrollo avanzado. Fase IV - Pruebas Fase V - Explotación, Fase VI - Anulado por el solicitante. Fase VII - Anulado por el SINF.		
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2015		

Ficha nº 3 - I.[PC 08.1]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

En cuanto a la medición de indicadores, el Servicio de Informática los viene midiendo. En este sentido, el principal indicadores (01) se viene cumpliendo al segundo cuatrimestre.

En cuanto a la medición del indicador 02, precisamente supone uno de los cambios que no están reflejados en la documentación vigente del SIGC-SUA. En este sentido, el cambio consiste en cambiar el periodo de medición a anual, ya que este indicador está condicionado al valor del indicador 01, por lo que no se pueden establecer valores objetivo ni límite en valores absolutos ni porcentuales.

No existen objetivos anulados a la fecha de auditoría. En este sentido, el indicador 03 tendría valor cero.

PROPUESTA OBSERVACIÓN:

Sin observaciones.