

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.**

PROCESO CLAVE	PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	26/02/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adelaida Cabrero Bueno, Jefa del Servicio de Informática

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)

(Objetivo 3). Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad 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 periódicas de 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.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión..	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha implementado acciones de mejora con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
(Objetivo 5). Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo.
Observaciones/ Recomendaciones	
(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 de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: 1 No implantada. Auditoría Interna: 2 implantadas. Propuestas de mejora: 6 implantadas, 1 en proceso, 1 No implantada.
Observaciones/ Recomendaciones.	
Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.	
Observaciones/ Recomendaciones.	Pendiente de auditoría hasta completar información


INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
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"> ▪ Antonio Martínez Olea.

(Objetivo 3). Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PC 08.1]-01 Objetivos terminados en el año natural. Compromiso de Calidad 1.- Finalizar el año con al menos el 80% de los objetivos del Plan Operativo Anual finalizados o han sido anulados.	80%	X		Valor anual: 80%
I.[PC 08.1]-02 Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes Compromiso de Calidad 2.- Comunicar a los usuarios de los servicios TIC, al menos, 10 mejoras o nuevos servicios al año.	NP			Valor anual: 10
I. [PC 08.1]-03 Objetivos anulados en el año natural.	Sin especificar			Valor anual: 0 %



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PC 08.3]-16.1 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días. Compromiso de Calidad 6.- Resolver al menos el 35% de las peticiones de servicio en el mismo día desde su recepción, el 60% en los dos primeros días desde su recepción y el 80% en los cinco primeros días desde su recepción.	>=35%	X		Valor anual: 46,06 %
I. [PC 08.3]-16.2 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0-2 días hábiles. Compromiso de Calidad 6.- Resolver al menos el 35% de las peticiones de servicio en el mismo día desde su recepción, el 60% en los dos primeros días desde su recepción y el 80% en los cinco primeros días desde su recepción.	>=60%	X		Valor anual: 62,14 %
I. [PC 08.3]-16.3 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0-5 días hábiles. Compromiso de Calidad 6.- Resolver al menos el 35% de las peticiones de servicio en el mismo día desde su recepción, el 60% en los dos primeros días desde su recepción y el 80% en los cinco primeros días desde su recepción.	>=80%	X		Valor anual: 82,58 %
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos.			

Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados



(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.

Compromiso de calidad incumplido	Valor objetivo	Valor Anual ciclo 2017	Cumplido Ciclo 2018		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Sí	No	
1.- Finalizar el año con al menos el 80% de los objetivos del Plan Operativo Anual finalizados o han sido anulados.	3er cuatrimestre 80 %	28%			Valor anual 2018: 80% Mejoras con los códigos: 134-2018, 135-2018, 136-2018, 137-2018
2.- Comunicar a los usuarios de los servicios TIC, al menos, 10 mejoras o nuevos servicios al año.	2º Semestre 10	9			Valor anual 2018: Se eliminó valor objetivo.

Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Se verifica que la Unidad ha implementado acciones de mejora con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.
--	---

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

(Objetivo 5). Quejas y Sugerencias

Quejas	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
Número de quejas (2)	X					
Valoración de auditoría	Se verifica el seguimiento de las quejas recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo.					

El Servicio de Informática no ha recibido sugerencias procedentes de los canales oficiales ni de otras fuentes de información. Sin información sobre quejas y sugerencias no formalizadas y su aplicación en las mejoras.



(Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.

Código:	30-2017-AEA	Naturaleza	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Servicio de Informática.		
Descripción:	Podría ser útil considerar la identificación de riesgos y sus correspondientes planes de contingencia en el desarrollo de proyectos.		
Actuaciones realizadas:	Se realizará en función del resultado del "modelo de proyecto de uso común para todos los Servicios/Unidades". A 10/01/2019, pendiente de la convocatoria de Gerencia a todos los responsables de Servicios/Unidades (Acta del Comité de Calidad 18-07-2018).		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No implantada		

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	98-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.PC08.1 Gestión de las mejoras y nuevos servicios TIC.		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	Actualizado el flujograma en ciclo 2017 a raíz de esta observación del informe de auditoría interna		
Resultados de seguimiento:	Pendiente de actualización de documentación del proceso por parte de Coordinación técnica		
Verificación, si procede:	Implantada.		

Código:	99-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.		
Unidad/es:	Servicio de Informática		



Descripción:	<p>Se observa el incumplimiento de los valores objetivo de los indicadores I. (PC 08.1)-01 e I. (PC 08.2)-02, ambos con compromiso de calidad asociado. Se recomienda su profunda revisión, en especial del indicador I.(PC 08.1)-01, que por segundo ciclo de gestión consecutivo no cumple su valor objetivo establecido, y si atendemos al histórico del mismo, tampoco se cumplió en el ciclo de gestión de 2013 y 2014.</p> <p>Resulta totalmente contrario a la finalidad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad no dar una respuesta adecuada y concisa al cumplimiento de los objetivos planificados en la integridad de la gestión de proceso, además, proyectados como compromisos de calidad debidamente publicados.</p> <p>Por consiguiente, solicitamos a la Unidad que revisen su sistema de indicadores y establecimiento de objetivos, valorándose si entiende que la capacidad del proceso es menor al indicado y establecido actualmente, o por el contrario identifiquen las causas que han motivado el resultado y procedan a aplicar un plan de acciones de mejora mediante una no conformidad interna</p>
Actuaciones realizadas:	<p>En el ciclo anterior, a raíz de esta observación, se modificó el indicador I. [PC 08.1]-02. Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes, eliminando los valores objetivo y límite. Establecer la periodicidad de medición anual. Este indicador está muy condicionado al valor del I.[PC 08.01]-01 por lo que no se pueden establecer valores objetivos y límites en valores absolutos ni porcentuales.</p> <p>En cuanto al cumplimiento del I.[PC08.1]-01 objetivos finalizados en el año, se incluyen varias propuestas de mejora para el ciclo 2018, por ejemplo ajustar la planificación a los recursos disponibles, realizar reuniones de seguimiento con promotores, etc.</p>
Resultados de seguimiento:	Pendiente de actualización de documentación del proceso por parte de Coordinación técnica la modificación del indicador I.[PC 08.1]-02.
Verificación, si procede:	<p>Implantada.</p> <p>Se verifica la consecución del objetivo en el ciclo 2018 y la aplicación de acciones de mejora asociadas.</p>

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	134-2018	Naturaleza de la mejora:	Planificación anual. RIESGO
Proceso:	PC08		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Adequar la planificación anual a los recursos disponibles		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Alcanzar el valor objetivo del indicador PC08.1-01		
Recursos previstos:	Comité Ejecutivo del SINF		
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio		
Previsión de resultados:	Alcanzado el valor objetivo del indicador PC08.1-01. Revisión anual.		
Grado de prioridad:	Alta		



Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	jul-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Se ha analizado el resultado del POA 2018 y el despliegue del Plan Estratégico para 2019 en el SINP y con el VICTIC-UD e informado al Comité de Gobernanza TI para la reunión del 21/12/18 donde se ha aprobado el POA 2019.</p> <p>El resultado obtenido del indicador PC08.1-01 en 2018 es 80%, por lo que se alcanza el valor objetivo (80%)</p> <p>Con las acciones acometidas para el POA2019, se estima mejorar los resultados del valor objetivo de este indicador en el siguiente ciclo al finalizar el año 2019.</p>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<p>Implantada.</p> <p>Se verifica la consecución del objetivo en el ciclo 2018.</p>			

Código:	135-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna. RIESGO	
Proceso:	PC08			
Unidad/es:	Servicio de Informática			
Descripción de la mejora:	Realizar reuniones de planificación y seguimiento con los promotores de los objetivos			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Mayor coordinación con los promotores de las mejoras, que redunde en un mayor cumplimiento de la planificación anual			
Recursos previstos:	A determinar			
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio			
Previsión de resultados:	<p>Materialización de las reuniones programadas.</p> <p>Alcanzado el valor objetivo del indicador PC08.1-01.</p> <p>Revisión anual.</p>			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Realizadas diversas acciones de coordinación con los promotores de los objetivos planificados.</p> <p>El resultado obtenido del indicador PC08.1-01 en 2018 es 80%, por lo que se alcanza el valor objetivo (80%).</p>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.			

Código:	136-2018	Naturaleza de la mejora:	Instrucción Técnica. RIESGO	
Proceso:	PC08			
Unidad/es:	Servicio de Informática			
Descripción de la mejora:	Instar al Vicerrectorado TIC-UD a la revisión y mejora del procedimiento para la aprobación del POA			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			



Objetivo de la mejora:	Disponer del POA al inicio del año natural		
Recursos previstos:	Jefa del Servicio		
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio		
Previsión de resultados:	Disponibilidad del POA al inicio del año natural. Revisión anual.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización: dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Se dispone del POA 2019 en el mes de enero, aprobado el 21/12/18 por el Comité de Gobernanza TI.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.		

Código:	137-2018	Naturaleza de la mejora:	Instrucción Técnica. RIESGO
Proceso:	PC08		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Instar al Comité TI al ajuste de la planificación a la capacidad de recursos humanos del SINF		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Planificación más ajustada a la realidad		
Recursos previstos:	Jefa del Servicio		
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio		
Previsión de resultados:	Alcanzado el valor objetivo del indicador PC08.1-01 en el siguiente ciclo Revisión anual		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	jul-18	Finalización: dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha analizado el resultado del POA 2018 y el despliegue del Plan Estratégico para 2019 en el SINF y con el VICTIC-UD e informado al Comité de Gobernanza TI para la reunión del 21/12/18 donde se ha aprobado el POA 2019. El resultado obtenido del indicador PC08.1-01 en 2018 es 80%, por lo que se alcanza el valor objetivo (80%) Con las acciones acometidas para el POA2019, se estima mejorar los resultados del valor objetivo de este indicador en el siguiente ciclo al finalizar el año 2019.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.		

Código:	42-2018	Naturaleza de la mejora:	Instrucción Técnica. RIESGO. Común PC04	
Proceso:	PC04 y PC08			
Unidad/es:	Servicio de Informática			
Descripción de la mejora:	Solicitar a Gerencia, Junta de Personal y Comité de Empresa definición de los puestos de trabajo			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Mejorar el clima laboral			
Recursos previstos:	Jefa del Servicio			
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio			
Previsión de resultados:	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral. Revisión anual.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Recogida como una acción preventiva en el informe de riesgos psicosocial del SINF aprobado en diciembre del 2018 y comunicado a Gerencia por el SPRL.</p> <p>Se ha enviado por correo electrónico comunicación de este hecho a la Junta Personal y Comité de Empresa.</p> <p>Se espera mejorar los resultados de satisfacción en la encuesta de clima laboral de 2019.</p>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<p>Implantada.</p> <p>Mediante consulta se verifica que se ha realizado la petición indicada en la descripción de la mejora.</p>			

Código:	43-2018	Naturaleza de la mejora:	Instrucción Técnica. RIESGO. Común PC04	
Proceso:	PC04 y PC08			
Unidad/es:	Servicio de Informática			
Descripción de la mejora:	Instar a la Gerencia y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a finalizar el informe de la Evaluación de Riesgos Psicosociales del SINF que inició en noviembre del 2016.			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Mejorar el clima laboral			
Recursos previstos:	Jefa del Servicio			
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio			
Previsión de resultados:	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral. Revisión anual.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				

Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	<p>En junio, el SPRL nos remite el informe 24/2017 (de fecha 29/09/2017). Se analiza entre el SPRL y el SINF y se acuerda definir la planificación de acciones preventivas.</p> <p>El 31/07/18 el SPRL nos envía propuesta planificación de actividades preventivas</p> <p>El 14/12/18, se aprueba el Plan de Acciones Preventivas.</p> <p>Se espera mejorar los resultados de satisfacción en la encuesta de clima laboral de 2019.</p>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.			

Código:	48-2018	Naturaleza de la mejora:	Campaña de difusión medios contacto. Común PC04	
Proceso:	PC04 y PC08			
Unidad/es:	Servicio de Informática			
Descripción de la mejora:	Valorar la realización de una campaña de difusión de la plataforma de autoservicio TIC y recursos disponibles (Fes y Guías prácticas) y priorización de los medios de contacto con el SINF.			
Causa para su implantación:	Acción derivada de los resultados de la Encuesta General de usuarios			
Objetivo de la mejora:	Mejorar la comunicación y atención de los usuarios			
Recursos previstos:	Jefa del Servicio			
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio			
Previsión de resultados:	Mejorar la satisfacción de los usuarios en la Encuesta General.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Se ha decidido enviar el comunicado después de la actualización del Portal de Autoservicio TIC prevista en febrero del 2019, junto con las novedades de la misma.</p> <p>Se espera mejorar los resultados de satisfacción de la Encuesta General de usuarios del siguiente ciclo de gestión.</p>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación.			

Código:	138-2018	Naturaleza de la mejora:	Nueva Instrucción Técnica	
Proceso:	PC08			
Unidad/es:	Servicio de Informática			
Descripción de la mejora:	Aprobar la IT de gestión de peticiones.			
Causa para su implantación:	Mejora del proceso PC08.03			



Objetivo de la mejora:	Homogeneizar y sistematizar la actuaciones del personal del SINP		
Recursos previstos:	Jefa del Servicio		
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio		
Previsión de resultados:	IT de gestión de peticiones aprobada y operativa.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No implantada		

Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.

Observaciones/ Recomendaciones.	Pendiente de auditoría.
--	-------------------------