



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE PROCESOS CICLO 2019.	
PROCESO CLAVE	PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	23/10/2019
AUDITORES :	Roberto Fornes de la Casa
RESPONSABLE DE UNIDAD:	Adelaida Cabrero Bueno – Jefa del Servicio de Informática
PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS	PC 08.3 Gestión de peticiones de servicios TIC.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA DE PROCESOS	
Objetivo 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 del proceso auditado (PC 08.3), así como los registros asociados al mismo.
Observaciones/ Recomendaciones	
Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores de procesos , que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.	
Valoración.	Se verifica que el Servicio realizado las mediciones periódicas del indicador asociado (I.[PC 08.3]-16) al proceso auditado, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de objetivos y la integridad de las mediciones. También se han verificado por el Servicio de Planificación y Evaluación las mediciones de los indicadores de los procesos clave PC04 Gestión del mantenimiento y PC06 Gestión de los recursos de información y conocimiento, enviados por el Servicio.
Observaciones/ Recomendaciones	Los indicadores siguientes del proceso PC 08.1. Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC., no están medidos: 1.- I.[PC 08.1]-01 Objetivos terminados en el año natural. Su no medición es consecuencia de la definición de un nuevo indicador que se está diseñando, adaptado al nuevo proceso que se está desarrollando por el nuevo POA. No obstante respecto al nuevo indicador se realiza la siguiente recomendación a valoración del Servicio: que se escalen los proyectos para que su grado de cumplimiento refleje su peso en el cuatrimestre donde más cumplimiento o avance hayan conseguido y no en el cuatrimestre siguiente donde normalmente se implementarían o cumplirían totalmente. 2.- I.[PC 08.1]-03 Objetivos anulados en el año natural. Su no medición es consecuencia de la definición del nuevo indicador mencionado anteriormente. Por otra parte según el diseño del nuevo proceso se recomienda a valoración del Servicio la idoneidad de su continuidad, ya que el cumplimiento de los proyectos definidos y aprobados ya vendría determinado en el indicador anterior.



3.- De los indicadores del proceso clave PC04 Gestión del Mantenimiento, se realiza la siguiente observación:

I.[PC 04.13]-16 Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días, 0-5 días hábiles.

Se verifica los siguientes resultados semestrales:

- 1.- 0 días objetivo 70%; resultado 68,93%.
- 2.- 0-2 días objetivo 80%; resultado 78,77%.
- 3.- 0-5 días. objetivo 92%; resultado 93,71%

Las desviaciones respecto al objetivo en los dos primeros plazos no son excesivas, el Servicio prevé su cumplimiento a final de año.

4.- Del indicador del proceso clave PC06 Gestión de los recursos de información y conocimiento, se realiza la siguiente observación:

I.[PC 06.131]-03 Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.,

En la ficha del indicador la periodicidad de medición es semestral y se mide de forma anual, se recomienda la actualización de la ficha.

INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 08.3 Prestación de servicios TIC.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	Adelaida Cabrero Bueno – Jefa del Servicio de Informática
AUDITORES	Roberto Fornes de la Casa

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 11:00 horas del día 23/10/2019, en las dependencias del Servicio de Informática, sito en el Edificio Zabaleta (D1) del Campus de Las Lagunillas,

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza la verificación del proceso a través de los expedientes y registros asociados detallados a continuación, teniendo en cuenta que dicho proceso fue revisado en el Ciclo anterior, actualizándose correspondiente en julio de 2019.

- Registro n.º S1082/19 – Servicio Web

Inicio 15/05/2019 – Solicitud de modificación Blog para la gestión de sus contenidos.

Fin 15/05/2019 – Registro de comunicación de la prestación del servicio y valoración de 5 por el usuario.

- Registro n.º S0471/19 – Soporte TIC a Sistemas de Gestión

Inicio 15/02/2019 – Solicitud para acceso a UXXI-Académico para el día 20/02/2019 en Sala de Juntas

Fin 15/05/2019 – Registro de comunicación de la prestación del servicio y valoración de 5 por el usuario.

Conclusión:

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso auditado, así como del Registro asociado al proceso → R.[PC 08.3]-15 Aplicación Murphy 2.0: Registros de peticiones de servicios TIC/Registros de comunicaciones con los interesados, a través del aplicativo que se desarrolla e implementa en EasyVista.

**Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores.**

Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores						
Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Medido		No alcanza el objetivo	Observaciones
			Sí	No	Resultado	
I.[PC 08.3]-16 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días, 0-2, 0-5 días hábiles.	>=35% >=60% >=80%	Semestral	X		0 días 57,89 % 0-2 días 71,09 % 0-5 días 88,46 %	
I.[PC 08.1]-01 Objetivos terminados en el año natural.	1er cuatrimestre 15% 2º cuatrimestre 45% 3er cuatrimestre 80%	Cuatrimestral		X		
I.[PC 08.1]-02 Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes.	-	Anual		X		Su medición es Anual
I.[PC 08.1]-03 Objetivos anulados en el año natural.	-	Cuatrimestral		X		
Valoración de auditoría	<p>Para el indicador I.[PC 08.3]-16, se verifica que el Servicio ha realizado la medición periódica del mismo, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de objetivos.</p> <p>Tanto el indicador I.[PC 08.1]-01 como el I.[PC 08.1]-03 no han sido objeto de medición al estar pendiente de revisar dicho indicador con motivo de la modificación del POA como documento base de referencia ejecutiva del proceso, pasando de tener un carácter anual a una periodicidad cuatrimestral para la definición y cumplimiento de los objetivos programados.</p> <p>La modificación del Proceso con el nuevo diseño del POA y la nueva herramienta para su ejecución que se está diseñando, han sido comunicadas en el último Informe del pasado Ciclo de Gestión.</p> <p>Sin determinar aún ficha de definición final del indicador se han realizado mediciones en base a los resultados que actualmente se observan en el cumplimiento de proyectos con esta nueva periodicidad cuatrimestral.</p>					

Objetivo 3.- Verificación de la integridad de los indicadores de procesos	
Indicador	I.[PC 08.3]-16 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días, 0-2, 0-5 días hábiles.
Integridad de los datos	Se verifica la medición semestral (medición a 01/07/2019). Se verifica la integridad de la medición automatizada a final de cada mes a través del aplicativo EasyVista, con los parámetros definidos según Ficha de Indicador ((PTF0/PT)*100 / (PTF2/PT)*100 / (PTF5/PT)*100), teniendo en cuenta el valor objetivo para los rangos establecidos (>=35% / >=60% / >=80%) y con según la definición de los mismos (PTF0= Número de peticiones TIC finalizadas en el mismo día de su tramitación / PTF2= Número de peticiones TIC finalizadas en el plazo de 2 días hábiles desde su tramitación / PTF5= Número de peticiones TIC finalizadas en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación / PT= Número total de peticiones TIC tramitada).



	Significar que el cálculo que arroja el Inicio y Cierre del periodo correspondiente a medir se realiza en horas laborales (7 horas), teniendo en cuenta que por superando el umbral de dicho límite del número entero correspondiente se contabiliza un día más.
Observaciones	El 21,54 % restante que arroja un plazo mayor a 5 días es debido a que el servicio prestado tiene que intervenir un Servicio Técnico o es necesario la compra de un equipamiento necesario.
Indicador	I.[PC 08.1]-01 Objetivos terminados en el año natural.
Integridad de los datos	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, con medición cuatrimestral y con los valores objetivos 1er cuatrimestre 15%, 2º cuatrimestre 45% y 3er cuatrimestre 80%, teniendo en cuenta que el valor del 2º y 3er cuatrimestre es el acumulado del año natural. Las fases y descripción son las siguientes: 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.
Observaciones	Su no medición es consecuencia de la definición del nuevo indicador que se está diseñando. Se está rediseñando el proceso por la determinación de un nuevo POA. No obstante se han realizado mediciones en base al diseño del nuevo indicador ya implementado para determinar el valor objetivo que debe alcanzar la ejecución del proceso y determinar una definición correcta. Así en el primer cuatrimestre se han realizado 4 de los 7 proyectos determinados (47 %) y en el segundo 5 de 7 proyectos (71 %). Los proyectos no ejecutados pasan a formar parte del total de los que consta el siguiente cuatrimestre, es decir, estando este nuevo montante total de proyectos compuesto con los nuevos que se establezcan y los que proceden del cuatrimestre anterior que no fueron cumplidos. Por este motivo recomendamos se escalen los proyectos para que su grado de cumplimiento refleje su peso en el cuatrimestre donde más cumplimiento o avance hayan conseguido y no en el cuatrimestre siguiente donde normalmente se implementarían o cumplirían totalmente.
Indicador	I.[PC 08.1]-02 Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes.
Integridad de los datos	Su medición es Anual. No obstante se verifica que se tiene en cuenta para el cálculo del número absoluto de acciones de difusión para informar sobre nuevos servicios o mejoras de los ya existentes en un año natural, siendo el valor del 2º Semestre es el acumulado del año natural.
Observaciones	Medición Anual.
Indicador	I.[PC 08.1]-03 Objetivos anulados en el año natural.
Integridad de los datos	Este indicador arroja el cálculo porcentual de objetivos del plan anual que a 31 de diciembre se encuentran en fase VI o fase VII, describiendo las fases en: 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.
Observaciones	Su no medición es consecuencia de la definición del nuevo indicador que se está diseñando, según lo determinado y especificado en el I. [PC 08.1]-01. Según el diseño del nuevo proceso observamos la poca relevancia que arrojaría este indicador, ya que el cumplimiento de los proyectos definidos y aprobados ya vendría determinado en el indicador mencionado. Recomendamos su posible eliminación por el aporte de valor que pudiera representar.