



INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2020.	
PROCESO CLAVE	PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	27/04/2021
AUDITOR :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ D^a. Adelaida Cabrero Bueno. Jefa del Servicio de informática.

OBJETIVOS AUDITORÍA 2020.	
Objetivo 3.- Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados 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 de los procesos de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad asociados.
Observaciones	<p>En el indicador Porcentaje de peticiones de servicios TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0-2 días no se alcanza el objetivo del $\geq 60\%$ con un resultado del 54,82%, si bien hay que indicar que el 43,67% se resuelven en el mismo día y que el acumulado 83,64% no superan los 5 días.</p> <p>Del análisis se desprende que, en el 2020 se sostiene el aumento de peticiones a gestionar, ya experimentado en el 2019, sin haberse producido un aumento de recursos para dicha gestión, lo que afecta negativamente a la capacidad de gestión. Además es importante señalar la carga de trabajo adicional que ha supuesto la crisis sanitaria y el cambio de funcionamiento interno en la Universidad.</p> <p>Dado que no está previsto el aumento de recursos y la tendencia al alza de la demanda, se seguirá observando el indicador en el próximo ciclo.</p>
Oportunidad de mejora	En situaciones excepcionales que puedan sobrevenir en la gestión, se pueden replantear los objetivos de los indicadores ponderando la citada situación, con la debida antelación durante el ciclo de gestión, y previa comunicación al Servicio de Planificación y Evaluación (Coordinación Técnica).
Objetivo 4. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	
Valoración	<p>Compromiso incumplido 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.</p> <p>En el presente ciclo se ha analizado el indicador en el informe de gestión de peticiones del 2020 y se vuelve a incumplir, principalmente porque en el 2020 se sostiene el aumento de peticiones a gestionar, ya experimentado en el 2019, sin haberse producido un aumento de recursos para dicha gestión, lo que afecta negativamente a la capacidad de gestión. Además es importante señalar la carga de trabajo adicional que ha supuesto la crisis sanitaria y el cambio de funcionamiento interno en la Universidad.</p> <p>Dado que no está previsto el aumento de recursos y la tendencia al alza de la demanda, se revisará el valor objetivo de acuerdo a la capacidad de gestión.</p>
Observaciones/	



Oportunidades de mejora	
Objetivo 5. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias y, en su caso, realización de acciones de mejora.	
Valoración.	Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, la respuesta emitida en plazo, el análisis realizado.
Observaciones/ Oportunidades de mejora	
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 los Informes de Auditoría Interna Anual.	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos, riesgo y oportunidades, así como las observaciones y oportunidades de mejora de las auditorías, son el siguiente detalle: 1 mejora implantada. 4 mejoras en proceso. Auditoría Externa: 1 en proceso. Auditoría Interna: 3 implantadas.
Observaciones	Respecto a la fichas de auditoría externa (oportunidad de mejora), se recomienda establecer una planificación con hitos más relevantes y fechas de realización
Objetivo 7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora.	
Valoración.	Se verifica la realización de la encuesta asociada al Servicio según planificación establecida, índices de participación, resultados obtenidos y su difusión a través de página web, hay que destacar el alto índice de satisfacción de los usuarios y la mejora que deriva de su análisis.
Observaciones/ Oportunidades de mejora	