



**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2017.
PROCESO EXTRATÉGICO PE01: PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA**

En el ciclo 2017 se aplica un método específico para la realización de la auditoría interna de los procesos estratégicos del SIGC-SUA. La finalidad de este cambio es adaptarse a la sistemática de los procesos generales estratégicos para verificar que se realiza el ciclo completo del SIGC-SUA y de acuerdo con la documentación del sistema.

Si bien se mantiene los objetivos básicos definidos Plan de Auditoría Interna del ciclo de gestión 2017, desarrollado mediante el Programa de Auditoría Interna, aprobado por el Comité de Calidad y de acuerdo con los requisitos establecidos en el Procedimiento Documentado PD03 "Auditorías Internas", se ha estimado más eficaz realizar la auditoría de forma individualizada y ajustada a los tiempos de la ejecución real del ciclo de mejora.

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL. CICLO 2017	
PROCESO ESTRATÉGICO	PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	14-05-2018
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor Coordinador de proceso: Manuel Aranda Fontecha. ▪ Auditoras:
UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Planificación y Evaluación
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.

RESUMEN EJECUTIVO

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> – Se ha procedido a verificar el estado del sistema de gestión de la calidad en la fecha de realización de la auditoría interna de seguimiento, según el acta del Comité de Calidad de 14-07-2017, el documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA 2017 de fecha 03-07-2016, el documento Informe Semestral de Seguimiento del Ciclo de Gestión del SIGC-SUA. 2017 (INF.CC-SIGC-SUA-23/01/2018) de fecha 19-01-2018 aprobado por el Comité de Calidad en su sesión de 23-01-2018, Informe final de seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices 2017, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión del 10-05-2018, Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017 aprobado por el Comité de Calidad en su sesión del 10-05-2018, Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA de fecha 11-03-2017 y Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA de fecha 11-05-2017. ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados en los términos de la documentación del proceso: PE.01.1 y sus asociados PE.01.11, PE.01.12, PE.01.13. Y el PE.01.2, sus asociados PE.01.21 y PE.01.22, PE.01.3 y PE.01.4. ▪ Se comprueba la existencia de los registros asociados al proceso y que están disponibles a fecha de realización de la auditoría para el ciclo 2017.
Observaciones/ Recomendaciones	

1.- No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones y acciones correctivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría Externa e Internas.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No están pendientes de verificación no conformidades en este proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos.



<p>Valoración.</p>	<p>Planificación estratégica del SIGC-SUA (PE.01.1):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de la Política de Calidad (PE.01.11). Se verifica que ha sido objeto de revisión en el Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA de fecha 11-03-2017, que se encuentra disponible y comunicada. ▪ Establecimiento de Objetivos de Calidad (PE.01.12). Se verifica que ha sido objeto de propuesta y autorización en el Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA de fecha 17-03-2017, que se encuentra disponible y comunicada. ▪ Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (PE.01.13). <ul style="list-style-type: none"> – Se verifica que ha sido elaborada con fecha 03-07-2017, aprobada por el Comité de Calidad y difundido el documento Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA. 2017 (acta del Comité de Calidad de 14-07-2017), que se encuentra disponible y comunicada. – Se verifica que contiene los elementos de entrada y que el desarrollo de la planificación incluye los objetivos de calidad, acuerdos y directrices del consejo de Dirección. – Se verifica que se ha realizado la ficha de objetivos de calidad con fecha 17-03-2017, que disponen de metas/actividades e indicadores medibles. – Se verifica la realización completa de la planificación permitiendo su implantación de forma estructurada, así como su seguimiento. – Se verifica el seguimiento y, en su caso revisión, mediante el documento Informe Semestral de Seguimiento del Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2017-(acta del Comité de Calidad de 23-01-2018). – Se documenta la revisión, en su caso, de los Objetivos de calidad. Informe Semestral de Seguimiento del Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2017-(acta del Comité de Calidad de 23-01-2018). – Se verifica la evaluación y análisis del seguimiento de la planificación en Informe final de seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices 2017, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión del 10-05-2018. – Se verifica que se realiza análisis y evaluación de todos los ámbitos planificados (Objetivos de calidad, acuerdos y directrices) por el Consejo de Dirección con fecha 11-05-2018. <p>Procesos claves</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se verifica que se mantienen documentados, revisados, actualizados y publicados los procesos claves y de apoyo del SIGC-SUA, y su estructura se ajusta al Procedimiento PD.01 Control de la Documentación.
<p>Observaciones/ Recomendaciones</p>	

<p>Valoración.</p>	<p>Recopilación de Datos (PE.01.2):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desempeño de los Procesos (PE.01.21) <ul style="list-style-type: none"> – Se verifica que se han realizado la totalidad de los informes de los procesos integrados en los procesos claves del SIGC-SUA. Publicado en página web del SIGC-SUA. – Se verifica que se han realizado el análisis y evaluación final de los procesos claves, según el Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017 aprobado por el Comité de Calidad en su sesión del 10-05-2018 y el Cuadro Histórico de indicadores de los Servicios/Unidades 2012-2017. Publicados en página web del SIGC-SUA. – Se verifica que se han realizado el análisis y evaluación final del sistema de encuestas del SIGC-SUA según el Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017 aprobado por el Comité de Calidad en su sesión del 10-05-2018 y el Cuadro de Evolución de Resultados de Encuestas Generales y Postservicio 2011-2017. Publicados en página web del SIGC-SUA.
---------------------------	---



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformidad con los Requisitos del Servicio (PE.01.22) – Se verifica la gestión de las fichas de no conformidades y la identificación de planes de mejora asociados. Comprobado en Control y seguimiento por coordinación Técnica. – Se verifica auditoría de No Conformidades, identificación, tratamiento y cierre: <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 Auditorías de informe de evaluación Externa. Verificado documento informe del plan de acciones correctivas de la no conformidad menor de la auditoría externa de renovación 2017 Expediente AENOR: 2010/0248/ER/03. Fichas de verificación y cierre en programa de Auditoría Interna. ○ 3 Auditorías Internas. Fichas de verificación y cierre en programa de Auditoría Interna. ○ Seguimiento: Informe Final Plan Auditoria Ciclo 2017 de fecha 10-02-2018 aprobado por el Comité de Calidad en su sesión del 10-05-2018.
Observaciones/ Recomendaciones	

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de Datos y Revisión del Sistema por la Dirección (PE.01.3). – Se verifica los elementos de entrada para realizar el proceso. Publicaciones de documentos en web. – Se verifica la elaboración y aprobación del Informe final de medición y análisis del SIGC-SUA a través del Informe final de seguimiento de Objetivos de Calidad y Directrices 2017 y el Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017 ambos aprobados por el Comité de Calidad en su sesión del 10-05-2018. – Se verifica la Elaboración del Acta de Revisión y Mejora del Servicio. Ciclo 2016 de fecha 17-03-2017.Y la elaboración del Acta de Revisión y Mejora del Servicio. Ciclo 2017 de fecha 11-05-2018. – Se verifica que las actas de revisión y mejora contienen los datos de entrada y resultados de acuerdo con la documentación del proceso estratégico PE01.
Observaciones/ Recomendaciones	

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones y Planes de Mejora (PE.01.4). – Se verifica las propuestas de mejora de procesos claves (ciclo 2017). Informes de procesos claves. <ul style="list-style-type: none"> ○ Se verifica elaboración de fichas de seguimiento: Publicación en WEB. ○ Se verifica aprobación y análisis de implantación en ciclo 2017: Planificación del ciclo del SIGC-SUA, informes de procesos ciclo 2017, informes de auditoría: Publicación en web. Seguimiento: Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017 aprobado por el Comité de Calidad en su sesión de 10-05-2018. ○ Se verifica propuestas de mejoras de procesos en informe de proceso claves. Publicación de informes en la web. – Se verifica propuestas de mejora del SIGC-SUA (ciclo 2017). Informes de procesos claves. Acta de Revisión y Mejora del Sistema de fecha 17-03-2017). Seguimiento y evaluación según el Informe final de seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices 2017 y el Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017, ambos aprobados por el Comité de Calidad en su sesión del 10-05-2018. – Se verifica propuestas de mejora del SIGC-SUA (ciclo 2018), según el acta del Comité de Calidad de fecha 10-05-2018 y aprobación en Revisión y Mejora del Sistema. Incluye Planes de mejora, Acuerdos y Objetivos de calidad, según el acta del Consejo de Dirección de fecha 11-05-2018.
Observaciones/ Recomendaciones	

**3.- Quejas y sugerencias.**

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se han recibido quejas y sugerencias referidas al sistema general del SIGC-SUA. ▪ Las sugerencias generales procedentes de los responsables de los procesos claves se realizan a través de los informes de procesos. Publicado en Informe Final Agrupado. Seguimiento, valoración y aprobación en reunión del Comité de Calidad de final de ciclo.
Observaciones/ Recomendaciones	

4.- Seguimiento de implantación de mejoras y observaciones.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las acciones de mejora del SIGC-SUA se corresponden con los objetivos de calidad y los acuerdos aprobados en el Acta de Revisión y Mejora. Su seguimiento y evaluación se verifica en los términos indicados en el anterior apartado de auditoría de los procesos. ▪ Se identifican observaciones en el Informe de Auditoría Externa y el seguimiento de su implantación en Informe final de seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices 2017 de fecha 10-05-2018, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión del 10-05-2018.
Observaciones/ Recomendaciones	

5.- Medición y seguimiento de indicadores.

Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo con la documentación del proceso se indica: Al estar este proceso vinculado directamente a requisitos de la Norma, no se ha considerado necesario establecer indicadores específicos, si bien se considera los resultados de conformidad o no de los informes de certificaciones del SIGC-SUA.
--	---