

**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2017.
PROCESO EXTRATÉGICO PE02: RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

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.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	10-05-2018, 11-05-2018 y 14-05-2018
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor Coordinador de proceso: Manuel Aranda Fontecha.
UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Planificación y Evaluación. ▪ Servicio de Información y Asuntos Generales
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación. ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales

RESUMEN EJECUTIVO

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados en los términos de la documentación del proceso: PE.02.1, PE.02.2, PE.02.3, PE.02.4, PE.02.5. ▪ Se verifica la conformidad de la gestión del proceso estratégico PE02 y los registros asociados en los términos de la documentación del proceso. Así como la medición de los indicadores y, en su caso, el cumplimiento de los objetivos y compromisos de calidad asociados. ▪ 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. ▪ Se verifica las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2017. ▪ Se verifica que no existen quejas/sugerencias asociadas a este proceso. ▪ Se revisa y verifica las propuestas derivadas de la AIA del ciclo anterior.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomienda revisar el flujograma correspondiente al subproceso PE02.2, para que este refleje el desarrollo actual del mismo en cuanto a la gestión telematizada. ▪ Se valora positivamente la utilización de información de los grupos de interés para identificar y proponer mejoras, que evidencia la mejora continua. ▪ Se recomienda como mejora que los Órganos de Estructura Universitaria responsables de gestionar la queja o sugerencia, puedan reflejar en el desarrollo del proceso PC02.2 aquellas quejas o sugerencias que han derivado en una o varias acciones de mejora, e incluso, si es posible, comunicarlo a la persona que la originado.



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. No están pendientes de verificación no conformidades en este proceso.

**Observaciones/
Recomendaciones**

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

Valoración.

Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios (PE.02.1):

- Se verifica que se han establecido los compromisos de calidad y que se realiza el seguimiento, evaluación, revisión y publicación:
 - Informes de procesos claves. Publicados en web del SIGC-SUA.
 - Análisis de cumplimiento: Informes de procesos claves, Objetivo auditoría (plan de auditoría interna), Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017 (publicado en la web). Cuadro Histórico Compromisos de Calidad 2013-2017.
 - Publicación. Portal de Transparencia.
- Indicadores asociados en el Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017 publicado en la web del SIGC-SUA.

**Observaciones/
Recomendaciones**

Valoración.

Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PE.02.2):

- Se realiza trazabilidad de la conformidad del proceso realizando la trazabilidad de una queja y una sugerencia del segundo semestre de 2017:

Trazabilidad de la queja con nº de expediente 2017/451:

- Fecha de entrada de la queja: 14-07-2017
- Asunto: Relacionado con distribución de grupos de titulación ADE.
- Comunicación automática del SIAG al usuario de que su queja ha sido registrada: 14-07-2017
- Se asocia la queja al proceso PC 09
- Envío de comunicación a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas para que resuelva: 14-07-2017
- Comunicación del SIAG al usuario de que se ha iniciado el trámite establecido: 14-07-2017
- Envío de comunicación de la Facultad de Ciencia Sociales y Jurídicas al interesado y al SIAG respondiendo a la queja: 17-07-2016
- Comunicación automática al usuario de que su queja se da por finalizada: 17-10-2016
- Días de tramitación: 0

Trazabilidad de la sugerencia con nº de expediente 2017/651:

- Fecha de entrada de la sugerencia: 04-10-2017
- Asunto: Sugerencia para disponer de más opciones en menú vegetariano en el comedor universitario del C-4.
- Comunicación automática del SIAG al usuario de que su sugerencia ha sido registrada: 05-10-2017
- Se asocia la sugerencia al proceso PC 02
- Envío comunicación al Servicio Contratación y Patrimonio (SCP): 05-10-2017
- Comunicación al usuario de que se ha iniciado el trámite establecido: 05-10-2017
- Envío de comunicación del SCP al interesado respondiendo a la sugerencia: 06-10-2017
- Comunicación automática al usuario de que su sugerencia se da por finalizada: 06-10-2017



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Días de tramitación: 1 – Se verifica que no existen quejas asociadas a este proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	Se recomienda revisar el flujograma correspondiente al subproceso PE02.2, para que este refleje el desarrollo actual del mismo en cuanto a la gestión telematizada.
Valoración.	<p>Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral (PE.02.3):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se verifica la planificación de la realización de encuestas generales y su realización efectiva. Documento de planificación Coordinación Técnica. – Se verifica la disponibilidad de fichas técnicas y diseño de las encuestas generales del SIGC-SUA. Fichas de Coordinación Técnica. – Se verifica la elaboración de informes y envíos a los responsables. Registros de envíos Coordinación Técnica. – Se verifica la trazabilidad de la EG17PC09. – Se verifica la trazabilidad de la Encuesta de Clima Laboral. – Se verifica análisis y valoración en el Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017. Cuadro de Indicadores de Objetivos de los Encuestas Generales de Usuarios de SIGC-SUA. 2017/2018. Cuadro de Evolución de Resultados de Encuestas Generales.. Resultado de Seguimiento de Encuestas de Clima Laboral. Todos ellos publicados en la web de SIGC-SUA. – Indicadores asociados en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017 publicados en la web del SIGC-SUA.
Observaciones/ Recomendaciones	
Valoración.	<p>Gestión de Encuestas Post-Servicio (PE.02.4):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se verifica la planificación de la realización de encuestas postservicio y su realización efectiva. Documento de planificación Coordinación Técnica. – Se verifica documento de control de las encuestas post-servicio del SIGC-SUA y, en su caso, disponibilidad de fichas técnicas y diseño. Fichas de Coordinación Técnica. – Se verifica la elaboración de informes y envíos a los responsables o de los responsables, según proceda. Registros de envíos Coordinación Técnica. – Se verifica la trazabilidad de la EP-03-PC02. – Se verifica análisis y valoración en Informe Final Agrupado. Ciclo 2017. Cuadro de Indicadores de Objetivos de los Encuestas Postservicios de Usuarios de SIGC-SUA. 2017/2018. Cuadro de Evolución de Resultados de Encuestas Postservicios. Todos ellos publicados en la web de SIGC-SUA. – Indicadores asociados en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017 publicados en la web del SIGC-SUA.
Observaciones/ Recomendaciones	
Valoración.	<p>Realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE.02.5):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se verifica la elaboración y aprobación del Informe de retroalimentación de los grupos de interés. En Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017 publicado en la web del SIGC-SUA, aprobado en Comité de Calidad con fecha 10-05-2018. – Se verifica que el Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017 contiene análisis de encuestas según tipología, de quejas, sugerencias y felicitaciones.
Observaciones/ Recomendaciones	
Valoración.	<p>Análisis de Datos y Revisión del Sistema por la Dirección (PE.01.3).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se verifica los elementos de entrada para realizar el proceso. Publicaciones de documentos en la web.



	<ul style="list-style-type: none"> – Se verifica la elaboración y aprobación del Informe final de medición y análisis del SIGC-SUA. Informe final de seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices 2017. Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017. Aprobados ambos por el Comité de Calidad con fecha 10-05-2018. – Se verifica la Elaboración del Acta de Revisión y Mejora del Servicio. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ciclo 2016. Aprobada por el Consejo de Dirección con fecha 17-03-2017. ○ Ciclo 2017. Aprobada por el Consejo de Dirección con fecha 11-05-2018. – Se verifica que las actas de revisión y mejora contienen los elementos de entrada y pronunciamientos de acuerdo con la documentación del proceso estratégico PE01.
Observaciones/ Recomendaciones	

3.- Quejas y sugerencias.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se han recibido quejas referidas al sistema general del SIGC-SUA, Proceso PE02. ▪ Se constata una sugerencia 2017/000116 que deriva en una posible acción de mejora del proceso PE02.2 (creación de procedimiento de análisis de propuestas de mejora como continuación en la gestión de una queja o sugerencia). ▪ 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 SIGC-SUA. Ciclo 2017. ▪ El seguimiento, valoración y aprobación se realizó en la reunión del Comité de Calidad de final de ciclo con fecha 10-05-2018.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>Se valora positivamente la utilización de información de los grupos de interés para identificar y proponer mejoras, que evidencia la mejora continua.</p> <p>Se recomienda como mejora que los Órganos de Estructura Universitaria responsables de gestionar la queja o sugerencia, puedan reflejar en el desarrollo del proceso PC02.2 aquellas quejas o sugerencias que han derivado en una o varias acciones de mejora, e incluso, si es posible, comunicarlo a la persona que la originado.</p>

4.- Seguimiento de implantación de mejoras y observaciones.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se revisa y verifica las propuestas derivadas de la AIA del ciclo anterior (102-2017-AIA). ▪ Observación Informe de Auditoría Interna ciclo 2016: Se recomienda actualizar la denominación de los registros de este subproceso en el documento del proceso PE02, suprimiendo el concepto de "reclamaciones". [PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS]. ▪ Se verifica la actualización en los términos de la observación, según la documentación proceso PE02, Revisión 04 de 10-05-2018 publicada en la web del SIGC-SUA.
Observaciones/ Recomendaciones	

Código:	102-2017-AIA	Naturaleza:	Documentación del proceso
Proceso:	PE.02. -Retroalimentación de los Grupos de Interés		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Se recomienda actualizar la denominación de los registros de este subproceso en el documento del proceso PE02, suprimiendo el concepto de "reclamaciones"		
Actuaciones realizadas:	Actualización de la documentación del proceso		
Resultados de seguimiento:	Se verifica la actualización en los términos de la observación,		



	según la documentación proceso PE02, Revisión 04 de 10-05-2018
Verificación, si procede:	Publicación en web de SIGC-SUA

5.- Medición y seguimiento de indicadores.

	<ul style="list-style-type: none"> Se verifican las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2017. 			
Observaciones/ Recomendaciones.				
Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios (PE.02.1)				
Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.1]-01 Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad medidos.	No asignado	X		Valor: 97,87% Verificado en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017.
I. [PE 02.1]-02 Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	No asignado	X		Valor: 89,13% Verificado en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017.
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y su inclusión en el informe final agrupado.			
Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PE.02.2)				
Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.2]-03 Número total de quejas al año, segmentadas por Servicio/Unidad.	No asignado	X		Valor: 146 Verificado en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017.
I. [PE 02.2]-04 Número total de sugerencias al año, segmentadas por Servicio/Unidad.	No asignado	X		Valor: 61 Verificado en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017.
I. [PE 02.2]-05 Porcentaje de respuestas a las quejas presentadas.	100%	X		Valor: 100% Verificado en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017.
I. [PE 02.2]-06 Porcentaje de respuestas a las sugerencias presentadas.	100%	X		Valor: 100% Verificado en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017.
I. [PE 02.2]-07 Número de días respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas.	Máximo 10 días	X		Valor: 1,95 días. Verificado en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017.
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y su inclusión en el informe final agrupado, así como el cumplimiento de los objetivos.			
Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral (PE.02.3)				



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.3]-08 Valoración global y segmentada del nivel de satisfacción de los usuarios. Encuestas generales.	No asignado	X		Valor global: 4,2 Verificado en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017.
I. [PE 02.3]-[02.4]-09 Número de encuestas de usuarios.	No asignado	X		Valor: 24 Verificado en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017.
I. [PE 02.3]-10 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios sobre la mejora percibida. Encuestas generales.	No asignado	X		Valor: 4,1 Verificado en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017.
I. [PE 02.3]-11 Indicadores de porcentaje de participación. Encuestas generales.	No asignado	X		Valor 100%: 26% Valor >50% y <100%: 43% Valor <50%: 30% Verificado en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017.
I. [PE 02.3]-12 Valoración general del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PAS).	No asignado	X		Valor: Recogidos valores % Satisfacción y Media por ítems. Verificado en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017.
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y su inclusión en el informe final agrupado.			
Gestión de Encuestas Post-Servicio (PE.02.4)				
Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.4]-13 Indicadores de porcentaje de participación. Encuestas post-servicios.	No asignado	X		Valor 100%: 0% Valor >50% y <100%: 23,68% Valor <50%: 76,32% Verificado en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017.
I. [PE 02.4]-14 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios. Segmentada por encuestas post-servicio.	No asignado	X		Valores: Segmentados por encuestas post-servicio Verificado en Cuadro de Evolución de resultados de Encuestas Postservicio
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y su inclusión en el informe final agrupado.			
Realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE.02.5)				
Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PE 02.5]-15 Fecha de realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés	No asignado	X		Valor: 10-05-2018 Verificada en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2017.

**Valoración de auditoría**

Se verifica la medición de los indicadores y su inclusión en el informe final agrupado.