

**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2018.
PROCESO ESTRATÉGICO PE01.**

En el ciclo 2018 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 2018, 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 2018	
PROCESO ESTRATÉGICO	PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	5/04/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor Coordinador de proceso: Manuel Aranda Fontecha. ▪ Auditores:
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 a la fecha de realización de la auditoría interna. ▪ Con referencia al ciclo de gestión 2017, se evidencia el Informe Final del Plan de Auditoría Interna 2017 (10-05-2018), el Informe Final Agrupado del SIGC-SUA del ciclo 2017 (10-05-2018), el Informe Final de Objetivos de Calidad, Acuerdos y Directrices del ciclo 2017 (10-05-2018) y el Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA (11-05-2018). ▪ Con referencia al ciclo 2018 se evidencia el documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA 2018 (04-07-2018) y el Plan de Auditoría Interna 2018 (ambos documentos aprobados en el Comité de Calidad de 18-07-2018), así como el Informe Semestral de Seguimiento del ciclo de gestión del SIGC-SUA 2018 (27-03-2019), aprobado en el Comité de Calidad del 3-04-2019. ▪ Está pendiente de aprobación en el siguiente Comité de Calidad del 12-04-2019 el Informe de Auditoría Interna 2018, el Informe Final de Seguimiento de Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos del ciclo 2018, el Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés, la Propuesta de Mejora del SIGC-SUA 2019 y los Objetivos de Calidad del SIGC-SUA del ciclo 2019. ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados en los términos de la documentación del proceso: PE01.1 y sus asociados (PE.01.11, PE.01.12, PE.01.13); PE.01.2 y sus asociados (PE.01.21, 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 2018.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪

1.- No conformidades Procesos estratégicos. 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 el proceso estratégico PE01.
Observaciones/ Recomendaciones	

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE01.

Valoración.	<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 11-05-2018, que se encuentra disponible y comunicada.
Observaciones/ Recomendaciones	

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 11-05-2018, que se encuentra disponible y comunicada.
Observaciones/ Recomendaciones	

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (PE.01.13). <ul style="list-style-type: none"> – Se verifica que ha sido elaborada, aprobada por el Comité de Calidad y publicado el documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA. 2018 con fecha 04-07-2018 y el Plan de Auditoría Interna 2018 (ambos documentos aprobados en el Comité de Calidad de 18-07-2018). Tanto los documentos como el acta se encuentran disponibles y comunicados. – 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 (10-05-2018), que dispone 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 2018 (acta del Comité de Calidad del 3-04-2019). – Se documenta la revisión del Objetivo de calidad. Informe Semestral de Seguimiento del Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2018 (acta del Comité de Calidad del 3-04-2019). – Se verifica la evaluación y análisis del seguimiento de la planificación en Informe Final de seguimiento de Objetivos de Calidad y Directrices ciclo 2018 (pendiente acta Comité de Calidad 12-04-2019). – Se verifica que se realiza análisis y evaluación de todos los ámbitos planificados (Objetivos de calidad, acuerdos y directrices) por el Consejo de Dirección (pendiente Acta de Revisión y Mejora de 17-04-2019). ▪ Procesos claves <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.
Observaciones/ Recomendaciones	

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recopilación de Datos (PE.01.2). ▪ Desempeño de los Procesos (PE.01.21) <ul style="list-style-type: none"> – Se verifica que se ha realizado la totalidad de los informes de los procesos integrados en los procesos claves del SIGC-SUA. Publicado en página web del SIGC-SUA.
--------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Se verifica que se ha realizado el análisis y evaluación final de los procesos claves. Documento Informe Final Agrupado SIGC-SUA Ciclo 2018 (Pendiente acta Comité de Calidad 12-04-2019) y Cuadro Histórico de indicadores de los Servicios/Unidades 2012-18. 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 de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés (Pendiente acta Comité de Calidad 12-04-2019) y Cuadro de Evolución de Resultados de Encuestas Generales y Post servicios 2011-18. Publicados en página web del SIGC-SUA. ▪ 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 la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados. El SIGC-SUA cumple con los requisitos de la Norma y con el resto de criterios de auditoría y se considera que se encuentra eficazmente implantado. - Se verifica la realización de 4 auditorías internas en el mes de marzo de 2019 de las no conformidades identificadas en el Informe de Auditoría Externa de fecha 16-05-2018. Se trata de 3 no conformidades menores, aunque la primera de ellas es aplicable a 2 Unidades distintas. 2 de estas no conformidades están verificadas y cerradas, la tercera está pendiente de inicio de implantación, tras el requisito formal de aprobación. - Se verifica la realización de 5 auditorías internas en el mes de marzo de 2019 a todas las no conformidades internas del SIGC-SUA, estando todas ellas verificadas y cerradas. - Seguimiento: Informe final de Auditoría Interna de 2018 (pendiente acta Comité de Calidad 12-04-2019).
<p>Observaciones/ Recomendaciones</p>	

<p>Valoración.</p>	<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 2018 y el Informe Final Agrupado SIGC-SUA ciclo 2018 (pendiente acta Comité de Calidad 12-04-2019). - Se verifica la Elaboración del Acta de Revisión y Mejora del Servicio. Ciclo 2017 (11-05-2018) y Ciclo 2018 (pendiente Acta de Revisión y Mejora de 17-04-2019). - Se verifica que el acta de revisión y mejora contiene los elementos de entrada y pronunciamientos de acuerdo con la documentación del proceso estratégico PE01.
<p>Observaciones/ Recomendaciones</p>	

<p>Valoración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones y Planes de Mejora (PE.01.4). - Se verifica las propuestas de mejora de procesos claves (ciclo 2018). 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 2018: Planificación del ciclo del SIGC-SUA (04-07-2018), informes de procesos ciclo 2018, informes de auditoría: Publicación en web. Seguimiento: Informe Final Agrupado Ciclo 2018
---------------------------	--



	<p>(pendiente acta Comité de Calidad 12-04-2019).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se verifica propuestas de mejoras de procesos en informe de proceso claves. Publicación de informes en web. – Se verifica propuestas de mejora del SIGC-SUA (ciclo 2018). Informes de procesos claves. Acta de Revisión y Mejora del Sistema (pendiente Acta de Revisión y Mejora de 17-04-2019). Seguimiento y evaluación según el Informe final de Objetivos de Calidad y Directrices ciclo 2018 y el Informe Final Agrupado Ciclo 2018, ambos aprobados por el Comité de Calidad (pendiente acta Comité de Calidad 12-04-2019). – Se verifica propuestas de mejora del SIGC-SUA (ciclo 2018), según el acta del Comité de Calidad (pendiente acta Comité de Calidad 12-04-2019). Acta de informe final del SIGC-SUA y aprobación en Revisión y Mejora del Sistema. Incluye Planes de mejora, Acuerdos y Objetivos de calidad, según el acta del Consejo de Dirección (pendiente Acta de Revisión y Mejora de 17-04-2019).
Observaciones/ Recomendaciones	

3.- Quejas y sugerencias. PE01.

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. PE01.

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 ciclo 2018. ((pendiente acta Comité de Calidad 12-04-2019).
Observaciones/ Recomendaciones	

Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. PE01

Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo con la documentación del proceso se indica que 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 conformidad de los informes de certificaciones del SIGC-SUA.
--	--