



**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2018.
PROCESO EXTRATÉGICO PE02.**

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 mantienen los objetivos básicos definidos en el 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.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	08-04-2019
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 EJECUCTIVO

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 2018. ▪ Se verifica las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2018. ▪ Se verifica que no existen quejas/sugerencias asociadas a este proceso. ▪ Se revisa y verifican las propuestas derivadas de la AIA del ciclo anterior.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se propone la creación de un proceso de análisis de propuestas de mejora como continuación en la gestión de una queja o sugerencia. ▪ Se recomienda la finalización del proyecto de revisión del sistema de información/retroalimentación de los grupos de interés. ▪ Se valora positivamente la utilización de información de los grupos de interés para identificar y proponer mejoras, que evidencia la mejora continua. ▪ No se ha obtenido información de SIRAE, por lo que se mantienen las 2 recomendaciones del ciclo anterior para su valoración por la Unidad responsable: (1) 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. (2) 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, en incluso, si es posible, comunicarlo a la persona que la ha originado.



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 este proceso estratégico PE02.
Observaciones/ Recomendaciones	

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios (PE.02.1). <ul style="list-style-type: none"> – Se verifica que se han establecido los compromisos de calidad y que se realiza el seguimiento, evaluación, revisión y publicación: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 ciclo 2018 (publicado en web). Cuadro Histórico Compromisos de Calidad 2013-2018. ○ Publicación. Portal de Transparencia. – Indicadores asociados en Informe final agrupado SIGC-SUA ciclo 2018 (publicado en web).
Observaciones/ Recomendaciones	

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. **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: 90,32% Verificado en Informe final Agrupado. Ciclo 2018.
I. [PE 02.1]-02 Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	No asignado	X		Valor: 100% Verificado en Informe final Agrupado. Ciclo 2018.
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y su inclusión en el informe final agrupado.			

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PE.02.2). <ul style="list-style-type: none"> – Se realiza trazabilidad de la conformidad del proceso realizando la trazabilidad de una queja y una sugerencia: – Trazabilidad de la queja con nº de expediente 2018/000149: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de entrada de la queja: 04/10/2018. • Asunto: Trato recibido Secretaría de Centros. • Comunicación automática del SIRAE al usuario de que su queja ha sido registrada: 04/10/2018. • Se asocia la queja al proceso: PC05. • Envío de comunicación a Servicio de Gestión Académica para que resuelva: 04/10/2018.
--------------------	---



	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del SIRAE al usuario de que se ha iniciado el trámite establecido: 04/10/2018. • Envío de comunicación de Servicio de Gestión Académica al interesado y al SIRAE respondiendo a la queja: 09/10/2018. • Comunicación automática al usuario de que su queja se da por finalizada: 09/10/2018. • Días de tramitación: 2 días (sábados y domingos no se computan). <p>– Trazabilidad de la sugerencia con nº de expediente 2018/000024:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de entrada de la sugerencia: 27/01/2018 (sábado). • Asunto: Dificultad al buscar en web horario de Biblioteca. • Comunicación automática del SIRAE al usuario de que su sugerencia ha sido registrada: 27/01/2018. • Se asocia la sugerencia al proceso: PC06. • Envío de comunicación a Servicio de Biblioteca para que resuelva: 29/01/2018. • Comunicación del SIRAE al usuario de que se ha iniciado el trámite establecido: 29/01/2018. • Envío de comunicación de Servicio de Biblioteca al interesado y al SIRAE respondiendo a la sugerencia: 30/01/2018. • Comunicación automática al usuario de que su sugerencia se da por finalizada: 30/01/2018. • Días de tramitación: 1 día. <p>– Se verifica que no existen quejas asociadas a este proceso.</p>			
Observaciones/ Recomendaciones	Se propone la creación de un proceso de análisis de propuestas de mejora como continuación en la gestión de una queja o sugerencia.			
3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. 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: 222 Verificado en Informe final Agrupado. Ciclo 2018.
I. [PE 02.2]-04 Número total de sugerencias al año, segmentadas por Servicio/Unidad.	No asignado	x		Valor: 37 Verificado en Informe final Agrupado. Ciclo 2018.
I. [PE 02.2]-05 Porcentaje de respuestas a las quejas presentadas.	100%	x		Valor: 100%. Verificado en Informe final Agrupado. Ciclo 2018.
I. [PE 02.2]-06 Porcentaje de respuestas a las sugerencias presentadas.	100%	x		Valor: 100%. Verificado en Informe final Agrupado. Ciclo 2018.
I. [PE 02.2]-07 Número de días respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas. Compromiso de calidad asociado en sistema de cartas de servicios.	Máximo 10 días	x		Valor: 1,83 días. Verificado en Informe final Agrupado. Ciclo 2018.
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.			



2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral (PE.02.3). <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 EG-09-PC06: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha: 25 septiembre a 8 octubre 2018. • Nº encuestas enviadas: 160. • Tasa de respuesta (sobre el nº total de encuestas enviadas): 12,50%. • Tasa de respuesta (sobre el nº óptimo de encuestas cumplimentadas): 41,67%. – Se verifica la trazabilidad de la Encuesta de Clima Laboral (es de carácter bienal, en 2018 no se ha realizado). – Se verifica análisis y valoración en el Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2018. Cuadro de Indicadores de Objetivos de las Encuestas Generales de Usuarios de SIGC-SUA. 2018/19. Cuadro de Evolución de Resultados de Encuestas Generales. Resultados de Encuestas de Clima Laboral. Todos ellos publicados en la web del SIGC-SUA. – Indicadores asociados en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2018 (publicado en web).
Observaciones/ Recomendaciones	Se recomienda la finalización del proyecto de revisión del sistema de información/retroalimentación de los grupos de interés.

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. **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: 4,07 Verificado en Informe final Agrupado. Ciclo 2018.
I. [PE 02.3]-[02.4]-09 Número de encuestas de usuarios.	No asignado	x		Valor: 22 Verificado en Informe final Agrupado. Ciclo 2018.
I. [PE 02.3]-10 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios sobre la mejora percibida. Encuestas generales.	No asignado	x		Valor: 4,02 Verificado en Informe final Agrupado. Ciclo 2018.
I. [PE 02.3]-11 Indicadores de porcentaje de participación. Encuestas generales.	No asignado	x		Valor: 74,18 Verificado en Informe final Agrupado. Ciclo 2018.
I. [PE 02.3]-12 Valoración general del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PAS).	No asignado	x		Valor: (no aplica este año). Verificado en Informe final Agrupado. Ciclo 2018.
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y su inclusión en el informe final agrupado.			

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de Encuestas Post-Servicio (PE.02.4).
--------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Se verifica la planificación de la realización de encuestas post-servicio 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-27-PC06. <ul style="list-style-type: none"> • Fecha: febrero 2018 – enero 2019. • Nº encuestas enviadas: 49. • Nº encuestas recibidas: 16. • Tasa de respuesta (sobre el nº total de encuestas enviadas): 32,65%. - Se verifica análisis y valoración en Informe Final Agrupado. Ciclo 2017. Cuadro de Indicadores de Objetivos de las Encuestas Post-servicios de Usuarios de SIGC-SUA. 2018/19. Cuadro de Evolución de Resultados de Encuestas Post-servicios. Todos ellos publicados en la web del SIGC-SUA. - Indicadores asociados en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2018 (publicado en web).
--	--

Observaciones/ Recomendaciones

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. **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: 54,91 Verificado en Informe final Agrupado. Ciclo 2018.
I. [PE 02.4]-14 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios. Segmentada por encuestas post-servicio.	No asignado	X		Valor: 4,45 Verificado en Informe final Agrupado. Ciclo 2018.
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y su inclusión en el informe final agrupado.			

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE.02.5). - Se verifica la elaboración y aprobación del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés. En Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2018. Publicado en la web del SIGC-SUA. Pendiente acta del Comité de Calidad de fecha 12-04-2019. - Se verifica que el Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2018 contiene análisis de encuestas según tipología, de quejas, sugerencias y felicitaciones.
--------------------	--

Observaciones/ Recomendaciones

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



Fecha de realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés	No asignado	x	Valor: 8-04-2019. Verificado en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2018.
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y su inclusión en el informe final agrupado.		

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de Datos y Revisión del Sistema por la Dirección (PE.01.3). – Se verifican 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. Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices Ciclo 2018. Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2018. Pendiente acta del Comité de Calidad de fecha 12-04-2019. – Se verifica la elaboración del Acta de Revisión y Mejora del ciclo 2017 (aprobada por el Consejo de Dirección con fecha 11-05-2018). Pendiente de aprobación del Acta de Revisión y Mejora del ciclo 2018 por parte del Consejo de Dirección (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.
Observaciones/ Recomendaciones	

–

4.- Quejas y sugerencias. PE02.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se han recibido quejas referidas al sistema general del SIGC-SUA, Proceso PE02. ▪ 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 2018. ▪ El seguimiento, valoración y aprobación se realiza en la reunión del Comité de Calidad de final de ciclo (12-04-2019).
Observaciones/ Recomendaciones	Se valora positivamente la utilización de información de los grupos de interés para identificar y proponer mejoras, que evidencia la mejora continua.

5.- Seguimiento de implantación de mejoras y observaciones.

Valoración.	No se ha obtenido información de SIRAE, por lo que se mantienen las 2 recomendaciones del ciclo anterior para su valoración por la Unidad responsable: (1) 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. (2) 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, en incluso, si es posible, comunicarlo a la persona que la ha originado.
Observaciones/ Recomendaciones	