



**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2019.
PROCESO ESTRATÉGICO PE01.**

En el ciclo 2019 se continúa aplicando un método específico para la realización de la auditoría interna de los procesos estratégicos del SIGC-SUA. La finalidad 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.

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL. CICLO 2019	
PROCESO ESTRATÉGICO	PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	24/03/2020
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 2018, se evidencia el Informe Final del Plan de Auditoría Interna 2018 (12-04-2019), el Informe Final Agrupado del SIGC-SUA del ciclo 2018 (11-04-2018), el Informe Final de Objetivos de Calidad, Acuerdos y Directrices del ciclo 2018 (10-04-2019) y el Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA (14-04-2019). ▪ Con referencia al ciclo 2019 se evidencia el documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA 2019 (01-07-2019) y el Plan de Auditoría Interna 2018 (01-07-2019) (ambos documentos aprobados en el Comité de Calidad de 12-07-2019), así como el Informe Semestral de Seguimiento del ciclo de gestión del SIGC-SUA 2019 (03-02-2020), aprobado en el Comité de Calidad del 07-02-2020. ▪ Se verifica la aprobación en el Comité de Calidad (13-03-2020) del Informe de Auditoría Interna 2019, el Informe Final de Seguimiento de Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos del ciclo 2019, el Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés y la propuestas de Mejora del SIGC-SUA y propuestas de Objetivos de Calidad del SIGC-SUA para el ciclo 2020. ▪ 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 2019.
Observaciones/ Recomendaciones	

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 14-04-2019, 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 14-04-2019, 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. 2019 con fecha 01-07-2019 y el Plan de Auditoría Interna 2019 (01-07-2019) (ambos documentos aprobados en el Comité de Calidad de 12-07-2019). 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 (10-04-2019), 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 2019 (03-02-2020) (acta del Comité de Calidad del 07-02-2020). – Se verifica la revisión del Objetivo de calidad. Informe Semestral de Seguimiento del Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2019 (acta del Comité de Calidad del 07-02-2020). – Se verifica la evaluación y análisis del seguimiento de la planificación en Informe Final de seguimiento de Objetivos de Calidad. Acuerdos y Directrices ciclo 2019 (acta del Comité de Calidad 13-03-2020). – Se verifica que se realiza análisis y evaluación de todos los ámbitos planificados (Objetivos de calidad, acuerdos y directrices) por el Consejo de Dirección (Acta de Revisión y Mejora de 18-03-2020). ▪ 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) – 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. – Se verifica que se ha realizado el análisis y evaluación final de los procesos claves. Documento Informe Final Agrupado SIGC-SUA Ciclo 2019 (acta del Comité de Calidad 13-03-2020) y Cuadro Histórico de indicadores de los Servicios/Unidades 2012-19. Publicados en página web del SIGC-SUA.



	<ul style="list-style-type: none"> – 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 (acta Comité de Calidad de 13-03-2020) 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 auditoría de No Conformidades, identificación, tratamiento y cierre: <ul style="list-style-type: none"> ○ 6 auditorías internas de las no conformidades identificadas en el Informe de Auditoría Externa (5 del ciclo 2018 y 1 del ciclo 2017). Se trata de no conformidades menores. De estas no conformidades 3 están verificadas y cerradas, las otras tres quedan pendientes al no haber sido posible verificar la implantación de las acciones correctivas planificadas. ○ 8 de las no conformidades de la Auditoría Interna Anual del ciclo 2018. 4 de ellas se han verificado y cerrado. Quedan 4 pendientes, en 2 casos por que las acciones correctivas son de mayor alcance del previsto y otras 2 relacionadas con incumplimientos de indicadores, de los cuales no se han enviado los resultados finales del ciclo 2019. ○ 7 no conformidades internas formalizadas (3 por Coordinación Técnica y 4 a iniciativa de las Unidades), 2 han sido ya verificadas y cerradas y otras 5 que serán objeto de auditoría en el siguiente ciclo 2020. ○ Seguimiento: Informe final de Auditoría Interna de 2019 (acta Comité de Calidad 13-03-2020).
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. Acuerdos y Directrices 2019 y el Informe Final Agrupado SIGC-SUA ciclo 2019 (acta Comité de Calidad 13-03-2020). – Se verifica la Elaboración del Acta de Revisión y Mejora del Servicio. Ciclo 2019 (Acta de Revisión y Mejora de 18-03-2020) – 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	

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 2019). 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 2019: Planificación del ciclo del SIGC-SUA (12-07-2019), informes de procesos ciclo 2019, informes de
--------------------	--



	<p>auditoría: Publicación en web. Seguimiento: Informe Final Agrupado Ciclo 2019 (acta Comité de Calidad de 13-03-2020).</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 2019). Informes de procesos claves. Acta de Revisión y Mejora del Sistema (Acta de Revisión y Mejora de 18-03-2020). Seguimiento y evaluación según el Informe final de Objetivos de Calidad. Acuerdos y Directrices ciclo 2019 y el Informe Final Agrupado Ciclo 2019, ambos aprobados por el Comité de Calidad (acta Comité de Calidad 13-03-2019). – Se verifica propuestas de mejora del SIGC-SUA ciclo 2020 (acta Comité de Calidad 13-03-2020). Y su aprobación en Revisión y Mejora del Sistema. Incluye Planes de mejora, Acuerdos y Objetivos de calidad, según el acta del Consejo de Dirección (Acta de Revisión y Mejora de 18-03-2020).
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. Acuerdos y Directrices ciclo 2019 (acta Comité de Calidad 13-03-2019).
Observaciones/ Recomendaciones	

5.- Medición y seguimiento de indicadores. PE01.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo con la documentación del proceso se indica que al estar 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.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪