

**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2019.
PROCESO EXTRATÉGICO PE02.**

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.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	24-03-2020
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 (SPE). ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@).

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 2019. ▪ Se verifica las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2019. ▪ Se verifica que no existen quejas/sugerencias asociadas a este proceso. ▪ Se revisan y verifican las propuestas derivadas de la AIA del ciclo anterior.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomienda revisar la denominación y la obtención del valor del indicador I. [PE 02.3]-12

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.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de cumplimiento: Informes de procesos claves, Objetivo auditoría (plan de auditoría interna), Informe final agrupado ciclo 2019 (publicado en la web). Cuadro Histórico Compromisos de Calidad 2013-2019. ○ Publicación. Portal de Transparencia. <p>– Indicadores asociados en Informe final agrupado SIGC-SUA ciclo 2019 (publicado en la web).</p>
--	---

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: 93,10%
I. [PE 02.1]-02 Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	No asignado	X		Valor: 100%
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y su inclusión en el informe final agrupado. Ciclo 2019.			

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). – Se comprueba la conformidad del proceso realizando la trazabilidad de una queja y una sugerencia: – Trazabilidad de la queja con nº de expediente 2019/000405: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de entrada de la queja: 21/10/2019. • Asunto: Servicio comedor universitario en Campus Científico Tecnológico de Linares. • Comunicación automática del SIR@ al usuario de que su queja ha sido registrada: 21/10/2019. • Se asocia la queja al proceso: PC10. • Envío de comunicación a Servicio de Contratación y Patrimonio para que resuelva: 22/10/2019. • Comunicación del SIR@ al usuario de que se ha iniciado el trámite establecido: 22/10/2019. • Envío de comunicación del Servicio de Contratación y Patrimonio al solicitante y al SIR@ respondiendo a la queja: 22/10/2019. • Comunicación automática al usuario de que su queja se da por finalizada: 22/10/2019. • Días de tramitación: 0 días. – Trazabilidad de la sugerencia con nº de expediente 2019/0000428: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de entrada de la sugerencia: 12/11/2019 • Asunto: Tª Sala de consultas y estudio Biblioteca Campus Las Lagunillas. • Comunicación automática del SIR@ al usuario de que su sugerencia ha sido registrada: 12/11/2019. • Se asocia la sugerencia al proceso: PC04. • Envío de comunicación a Servicio de Biblioteca para que resuelva: 13/11/2019. • Comunicación del SIR@ al usuario de que se ha iniciado el trámite establecido: 13/11/2019.
--------------------	--



	<ul style="list-style-type: none"> Envío de comunicación de Servicio de Biblioteca al solicitante y al SIR@ respondiendo a la sugerencia: 13/11/2019. Comunicación automática al usuario de que su sugerencia se da por finalizada: 13/11/2019. Días de tramitación: 0 día. <p>– Se verifica que no existen quejas asociadas a este proceso.</p>
Observaciones/ Recomendaciones	Se valora positivamente la acción realizada por el SIR@ en el aplicativo de gestión de quejas y sugerencias para mejorar el tratamiento de datos de carácter personal según RGPD.

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: 190
I. [PE 02.2]-04 Número total de sugerencias al año, segmentadas por Servicio/Unidad.	No asignado	X		Valor: 33
I. [PE 02.2]-05 Porcentaje de respuestas a las quejas presentadas.	100%	X		Valor: 100%.
I. [PE 02.2]-06 Porcentaje de respuestas a las sugerencias presentadas.	100%	X		Valor: 100%.
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: 1,26 días.
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y su inclusión en el informe final agrupado (Ciclo 2019), 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 ejecución efectiva (Documento de planificación de 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 de Coordinación Técnica). Se verifica la trazabilidad de la Encuesta de Clima Laboral. Se verifica análisis y valoración en el Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2019. Cuadro de Indicadores de Objetivos de las Encuestas Generales de Usuarios de SIGC-SUA. 2018/19. Cuadro de Evolución de Resultados de Encuestas Generales. Todos ellos publicados en la web del SIGC-SUA. Indicadores asociados en Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2019 (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 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: 4,36
I. [PE 02.3]-[02.4]-09 Número de encuestas de usuarios.	No asignado	X		Valor: 24
I. [PE 02.3]-10 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios sobre la mejora percibida. Encuestas generales.	No asignado	X		Valor: 4,23
I. [PE 02.3]-11 Indicadores de porcentaje de participación. Encuestas generales.	No asignado	X		Valor: 79%
I. [PE 02.3]-12 Valoración general del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PAS).	No asignado	X		Valor: 87,46
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y su inclusión en el informe final agrupado. Ciclo 2019. Observación: Se recomienda revisar la denominación y la obtención del valor del indicador I. [PE 02.3]-12			

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 ejecución efectiva (Documento de planificación de 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 de Coordinación Técnica). – Se verifica análisis y valoración en Informe Final Agrupado. Ciclo 2019. Cuadro de Indicadores de Objetivos de las Encuestas Post-servicios de Usuarios de SIGC-SUA. 2018/2019. 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 2019 (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
I. [PE 02.4]-14 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios. Segmentada por encuestas post-servicio.	No asignado	X		Valor: 4,43
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y su inclusión en el informe final agrupado. Ciclo 2019.			

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 2019 (acta del Comité de Calidad de 13-03-2020). – Se verifica que el Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2019 contiene el 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: 09-03-2020.
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y su inclusión en el informe final agrupado. Ciclo 2019.			

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. Acuerdos y Directrices Ciclo 2019. Informe Final Agrupado SIGC-SUA. Ciclo 2019 (acta del Comité de Calidad de fecha 13-03-2020). – Se verifica la elaboración del Acta de Revisión y Mejora del ciclo 2019 (aprobada por el Consejo de Dirección con fecha 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	

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. ▪ Se verifica el seguimiento, valoración y aprobación en la reunión del Comité de Calidad de final de ciclo (13-03-2020).
Observaciones/ Recomendaciones	

5.- Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y los Informes de Auditoría Interna Anual.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se han verificado la realización de las mejoras propuestas.
Observaciones/ Recomendaciones	

Código:	SIR@-01-2019-AI	Naturaleza:	Mejoras
Proceso:	PE02. -Retroalimentación de los Grupos de Interés		
Unidad/es:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		
Descripción:	Se propone la creación de un proceso de análisis de propuestas de mejora como continuación en la gestión de una queja o sugerencia.		
Recursos previstos:(3)	Propios		
Responsable de implantación:	SIR@- Equipo de mejora		
Planificación de la Implantación:(5)	Revisión del sistema de quejas y sugerencias y alineación de respuestas con las propuestas de mejora.		
Desarrollo Temporal:	Inicio: 01/10/2019	Finalización:	27/02/2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	(2 en proceso). Actualmente se está valorando la mejor opción para realizar esta acción, ya que va a suponer una intromisión en las responsabilidades de cada uno de los servicios que están dentro del sistema de quejas y sugerencias.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):			

Código:	SIR@-02-2019-AI	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PE.02. -Retroalimentación de los Grupos de Interés		
Unidad/es:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		
Descripción:	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 PE02.2 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.		
Recursos previstos:(3)	Propios		
Responsable de implantación:	SIR@- Equipo de mejora		
Planificación de la Implantación:(5)	Conformación de un equipo liderado por el responsable del sistema de gestión de quejas y sugerencias ya que al ser una mejora en la que debemos intervenir sobre la gestión de los servicios se debe facilitar su participación en la misma.		
Desarrollo Temporal:	Inicio: 01/10/2019	Finalización:	27-02-2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	(1 Implantada). En cuanto a la observación (1): El flujograma está revisado y enviado a coordinación técnica para su actualización. Observación (2) (2 en proceso): Actualmente se está valorando la mejor opción para realizar esta acción, ya que va a suponer una intromisión en las responsabilidades de cada uno de los servicios que están dentro del sistema de quejas y sugerencias.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):			



Código:	SPE-01-2019-AI	Naturaleza:	Proyecto
Proceso:	PE.02. -Retroalimentación de los Grupos de Interés		
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación		
Descripción:	Se recomienda la finalización del proyecto de revisión del sistema de información/retroalimentación de los grupos de interés.		
Recursos previstos:(3)	Recursos internos		
Responsable de implantación:	Jefe de Servicio		
Planificación de la Implantación:(5)	El documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA 2019, aprobado por el Comité de Calidad en julio de 2019, recoge en su apartado 6 el Plan de Revisión y Mejora del Sistema de Retroalimentación de los Grupos de Interés con 5 acciones específicas.		
Desarrollo Temporal:	Inicio: jul-19	Finalización:	feb-20
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	Se está revisando cada encuesta atendiendo las demandas de las Unidades/Vicerrectorados. Actualmente se está desarrollando el Plan de Revisión y Mejora del Sistema de Retroalimentación de los Grupos de Interés. EN PROCESO.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):	Verificado.		

Código:	SIR@-01-2019	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	PE.02. -Retroalimentación de los Grupos de Interés		
Unidad/es:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		
Descripción de la mejora:	Se propone la creación de un proceso de análisis de propuestas de mejora como continuación en la gestión de una queja o sugerencia.		
Causa para su implantación:	Sugerencia 2017/000116.		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la gestión de quejas y sugerencias, así como generar confianza en nuestros usuarios al realizar un seguimiento de las mejoras propuestas como consecuencia lógica de sus solicitudes.		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	Comité de Calidad y SIR@		



Previsión de resultados:	Mejorar la gestión y generar confianza en los usuarios		
Grado de prioridad:	Baja (según proceda)		
Planificación de la implantación	Ejercicio 2020 y probablemente primer semestre de 2021		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	30/09/2019		
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/10/2019	Finalización: 27/02/2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	<i>(3,- No implantada): En la actualidad se están valorando las opciones para la mejor gestión de las propuestas de mejora. No obstante, es un proceso delicado ya que supone la injerencia en las actuaciones de otros servicios.</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			