



**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2020.  
PROCESO ESTRATÉGICO PE01.**

En el ciclo 2020 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.

<b>INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL. CICLO 2020</b>	
<b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>	<b>PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	10/06/2021
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auditor Coordinador de proceso: Manuel Aranda Fontecha.</li> <li>▪ Auditores:</li> </ul>
<b>UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio de Planificación y Evaluación</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.</li> </ul>

## RESUMEN EJECUTIVO

<b>Valoración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se ha procedido a verificar el estado del sistema de gestión de la calidad a la fecha de realización de la auditoría interna.</li> <li>▪ Se evidencia la existencia del documento revisado de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA 2020 (18-01-2021) y el documento revisado del Plan de Auditoría Interna 2020 (18-01-2019), así como el Informe Semestral de Seguimiento del ciclo de gestión del SIGC-SUA 2020 (25-01-2021), todos los documentos fueron aprobados en el Comité de Calidad con fecha de 29-01-2021.</li> <li>▪ Se verifica la aprobación en el Comité de Calidad (04-06-2020) del Informe de Auditoría Interna 2020 (04-05-2021), el Informe Final de Seguimiento de Objetivos de Calidad y Directrices del ciclo 2020 (28-05-2021), el Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés y las propuestas de Mejora del SIGC-SUA (25-05-2021), que incluye las propuestas de Objetivos de Calidad y mejora de la gestión del SIGC-SUA para el ciclo 2021.</li> <li>▪ Se verifica la aprobación en el Consejo de Dirección el Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA del ciclo 2020 (08-06-2020).</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Se comprueba la existencia de los registros asociados al proceso y que están disponibles a fecha de realización de la auditoría para el ciclo 2020.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna.</li> </ul>
<b>Oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A valorar por SPE, la inclusión de los nuevos registros elaborados en el ciclo 2020 para este proceso estratégico: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés.</li> <li>○ Análisis específico de contexto y de riesgos y oportunidades del SIGC-SUA.</li> </ul> </li> </ul>



**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.

<b>Valoración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No están pendientes de verificación no conformidades en el proceso estratégico PE01.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna.</li> </ul>
<b>Oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna.</li> </ul>

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

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Definición de la Política de Calidad (PE.01.11).</b> Se verifica que ha sido objeto de revisión en el Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA de fecha 18-03-2020, que se encuentra disponible y comunicada.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna.</li> </ul>
<b>Oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna.</li> </ul>
<b>Valoración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Establecimiento de Objetivos de Calidad (PE.01.12).</b> Se verifica que ha sido objeto de propuesta y autorización en el Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA de fecha 08-06-2021, que se encuentra disponible y comunicada.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna.</li> </ul>
<b>Oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna.</li> </ul>
<b>Valoración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (PE.01.13).</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Se verifica que ha sido elaborada, aprobada por el Comité de Calidad y publicado el documento revisado de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA 2020 de fecha 18-01-2021 y el Plan de Auditoría Interna 2020 (19-01-2021) revisado (ambos documentos aprobados en el Comité de Calidad de 29-01-2021). Tanto los documentos como el acta se encuentran disponibles y comunicados.</li> <li>– 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.</li> <li>– Se verifica que se ha realizado la ficha de objetivos de calidad revisada (12-02-2021), que dispone de metas/actividades e indicadores medibles.</li> <li>– Se verifica la realización completa de la planificación permitiendo su implantación de forma estructurada, así como su seguimiento.</li> <li>– Se verifica el seguimiento y, en su caso revisión, mediante el documento Informe Semestral de Seguimiento del Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2020 (25-01-2021) (acta del Comité de Calidad del 29-01-2021).</li> <li>– Se verifica la revisión del Objetivo de calidad. Informe Semestral de Seguimiento del Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2020 (acta del Comité de Calidad del 29-01-2021).</li> <li>– Se verifica la elaboración del Informe final del Plan de Auditoría Interna del Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2020 (04-05-2021).</li> <li>– Se verifica la evaluación y análisis del seguimiento de la planificación en el Informe Final de seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices ciclo 2020 (acta del Comité de Calidad 04-06-2021).</li> <li>– Se verifica que se realiza análisis y evaluación de todos los ámbitos planificados (Objetivos de calidad y directrices) por el Consejo de Dirección (Acta de Revisión y Mejora de 08-06-2021).</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Procesos claves</b></p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 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.</li> <li>– Se verifica que el Manual de Calidad ha sido actualizado y aprobado por el Consejo de Dirección entrando en vigor el 24-04-2021, para incorporar la interrelación de los servicios prestados en el PC06.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna.</li> </ul>
<b>Oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna.</li> </ul>

<b>Valoración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Recopilación de Datos (PE.01.2).</b></li> <li>– <b>Desempeño de los Procesos (PE.01.21)</b></li> <li>– 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.</li> <li>– Se verifica que se ha realizado el análisis y evaluación final de los procesos claves. Documento Informe Final Agrupado SIGC-SUA Ciclo 2020 (acta del Comité de Calidad: 04-06-2021) y Cuadro Histórico de indicadores de los Servicios/Unidades 2016-2020. Publicados en página web del SIGC-SUA.</li> <li>– 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 08-06-2021) y Cuadro de Evolución de Resultados de Encuestas Generales y Post servicios 2020/2021. Publicados en página web del SIGC-SUA.</li> <li>– <b>Conformidad con los Requisitos del Servicio (PE.01.22)</b></li> <li>– 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.</li> <li>– 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.</li> <li>– Se verifica la auditoría de No Conformidades, identificación, tratamiento y cierre: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 4 auditorías internas de las no conformidades identificadas en el Informe de Auditoría Externa (3 del ciclo 2018 y 1 del ciclo 2019). Se trata de no conformidades menores. De estas no conformidades 3 están verificadas y cerradas, 1 queda pendiente al no haber sido posible acometer la implantación de las acciones correctivas planificadas, debido a los cambios producidos en la gestión debido a la pandemia, que corresponde al Servicio de Actividades Culturales.</li> <li>○ 10 no conformidades de la Auditoría Interna Anual (3 del ciclo 2018, 6 del ciclo 2019 y 1 del ciclo 2020). 9 de ellas se han verificado y cerrado. Queda 1 pendiente de la Unidad Técnica porque en este ciclo de gestión no se ha realizado actividad medible debido a la situación de pandemia.</li> <li>○ Se ha detectado en este ciclo 2020 la falta de utilización de las no conformidades internas como herramienta para la mejora continua por parte de las Unidades.</li> <li>○ Seguimiento: Informe final de Auditoría Interna de 2020 (acta Comité de Calidad 08-06-2021).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna.</li> </ul>
<b>Oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna.</li> </ul>



<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Análisis de Datos y Revisión del Sistema por la Dirección (PE.01.3).</b></li> <li>– Se verifica los elementos de entrada para realizar el proceso. Publicaciones de documentos en la web.</li> <li>– 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 2020 y el Informe Final Agrupado SIGC-SUA ciclo 2020 (acta Comité de Calidad 04-06-2021).</li> <li>– Se verifica la elaboración y aprobación del Acta de Revisión y Mejora del Servicio. Ciclo 2020 (Acta de Revisión y Mejora de 08-06-2021)</li> <li>– 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.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	▪ Ninguna.
<b>Oportunidades de mejora</b>	▪ Ninguna.

<b>Valoración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Acciones y Planes de Mejora (PE.01.4).</b></li> <li>– Se verifica las propuestas de mejora de procesos claves (ciclo 2020). Informes de procesos claves. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se verifica la elaboración (20-05-2020) y seguimiento (08-02-2021) de las fichas de seguimiento: Publicación en WEB.</li> <li>○ Se verifica aprobación y análisis de implantación en ciclo 2020: Aprobación por Gerencia (28-04-2020 y 15-09-2020), Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA 2020 (29-01-2021), Informes de procesos ciclo 2020, Informes de auditoría: Publicación en web.</li> <li>○ Se verifica su seguimiento: Informe Final Agrupado Ciclo 2020 (25-05-2021) (acta Comité de Calidad de 04-06-2021).</li> <li>○ Se verifican la existencia de propuestas de mejoras de procesos clave en informes de los Servicios y Unidades Administrativas. Publicación de informes en la web.</li> </ul> </li> <li>– Se verifican las propuestas de mejora del SIGC-SUA (ciclo 2020). Informes de procesos claves. Acta de Revisión y Mejora del Sistema (Acta de Revisión y Mejora de 08-06-2021). Seguimiento y evaluación según el Informe final de Objetivos de Calidad. Acuerdos y Directrices ciclo 2020 y el Informe Final Agrupado Ciclo 2020, ambos aprobados por el Comité de Calidad (acta Comité de Calidad 04-06-2021).</li> <li>– Se verifica propuestas de mejora del SIGC-SUA ciclo 2021 (acta Comité de Calidad 04-06-2021). 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 08-06-2021).</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	▪ Ninguna.
<b>Oportunidades de mejora</b>	▪ Ninguna.

### 3.- Quejas y sugerencias. PE01.

<b>Valoración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se han recibido quejas y sugerencias referidas al sistema general del SIGC-SUA.</li> <li>▪ Las sugerencias generales procedentes de los responsables de los procesos claves se realizan a través de los informes de procesos. Publicado en el Informe Final Agrupado. Seguimiento, valoración y aprobación en Reunión del Comité de Calidad de final de ciclo.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	▪ Ninguna.
<b>Oportunidades de mejora</b>	▪ Ninguna.

**4.- Seguimiento de implantación de mejoras y observaciones. PE01.**

<b>Valoración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ 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 2020 (acta Comité de Calidad 08-06-2021).</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna.</li> </ul>
<b>Oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna.</li> </ul>

**5.- Medición y seguimiento de indicadores. PE01.**

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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 consideran los resultados de conformidad o no conformidad de los informes de certificaciones del SIGC-SUA.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna.</li> </ul>
<b>Oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna.</li> </ul>