



INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2022. PROCESO ESTRATÉGICO PE01.

En el ciclo 2022 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 2022	
PROCESO ESTRATÉGICO	PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	27/07/2023
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. ▪ Se evidencia la existencia del documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA 2022 (elaborado con fecha 18-07-2022) y el documento del Plan de Auditoría Interna 2022 (elaborado con fecha 18-07-2022), aprobados por el Comité de Calidad con fecha de 19-07-2022. ▪ Se evidencia la existencia del Informe Semestral de Seguimiento del ciclo de gestión del SIGC-SUA 2022 (elaborado con fecha 16-02-2023), aprobado por el Comité de Calidad con fecha de 24-02-2023. ▪ Se verifica la existencia del Informe de Auditoría Interna 2022 (elaborado con fecha 15-06-2023), el Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y de las Directrices y Acuerdos del ciclo 2022 (elaborado con fecha 14-07-2023), que incluye las propuestas de Objetivos de Calidad y mejora de la gestión del SIGC-SUA para el siguiente ciclo 2023, el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés (elaborado con fecha 14-07-2023). Estos documentos fueron aprobados por el Comité de Calidad con fecha 21-07-2023. ▪ Se evidencia la existencia del Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA del ciclo 2022, aprobada por el Consejo de Dirección con fecha 24-07-2023. ▪ 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 2022. ▪ Se revisan y verifican las propuestas derivadas de la AIA del ciclo anterior.
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A valorar por SPE, se evidencia que existe una No conformidad menor abierta desde el ciclo 2019, sin subsanar y cerrar, lo que puede implicar un importante riesgo para la próxima certificación de nuestro sistema de calidad SIGC-SUA.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.



Revisión de las propuestas de mejora del informe del ciclo anterior

- A valorar por SPE, la posibilidad de inclusión de este informe AIA PE01 en el aplicativo informático UJA-SIGUE:
 - Planificación de la implantación por el SPE: *En el objetivo de calidad 2022: "Continuar con la implantación y desarrollo de la solución informática contratada para la gestión del SIGC-SUA, además del estudio de nuevas funcionalidades", en su planificación está previsto, en concreto en el hito "9 Estudio de nuevas funcionalidades", la valoración y estudio de nuevas funcionalidades en el UJA-SIGUE. Se valorará esta mejora. Plazo: Mayo 2023.*



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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.

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 la existencia de un Informe de revisión de la Política de Calidad del SIGC-SUA elaborado en diciembre de 2022 por el SPE. Se verifica que ha sido objeto de revisión en el Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA de fecha 07-06-2022 en el ciclo anterior, que se encuentra disponible y comunicada. En el Comité de Calidad celebrado el 21-07-2023, se ha aprobado un acuerdo que contempla una propuesta para que se revise y actualice, en su caso, la actual Política de Calidad del SIGC-SUA en el siguiente ciclo 2023 y que ha sido ratificado como acuerdo nº 3 por el Consejo de Dirección el 24-07-2023.
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
Valoración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecimiento de Objetivos de Calidad (PE.01.12). Se verifica que ha sido objeto de propuesta aprobada por el Comité de Calidad celebrado el 21-07-2023 y autorizados en el Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA de fecha 24-07-2023.
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
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 elaborado el documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA 2022 (con fecha 18-07-2022) y el Plan de Auditoría Interna 2022 (con fecha 18-07-2022), aprobados por el Comité de Calidad con fecha 19-07-2022 y revisados por el Comité de Calidad con fecha 24/02/2023. Tanto los documentos como las actas se encuentran disponibles y comunicadas. – 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 el documento de las fichas de planificación de objetivos de calidad ciclo 2022 (elaborada con fecha 18-07-2022), que dispone de metas/actividades e indicadores medibles, siendo aprobado por el Comité de Calidad con fecha 19-07-2022. – 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 2022 (elaborado con fecha 18-01-2022), siendo aprobado por el Comité de Calidad con fecha 10-02-2022. – Se verifica la revisión del Objetivo de calidad. Informe Semestral de Seguimiento del Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2022 (acta del Comité de Calidad del 24-02-2022). – Se verifica la elaboración del Informe final del Plan de Auditoría Interna del Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2022 (con fecha 15-06-2023).



	<ul style="list-style-type: none"> – 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 2022 (acta del Comité de Calidad 21-07-2023). – 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 24-07-2022). ▪ Procesos claves – 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. – Se verifica que el Manual de Calidad ha sido actualizado y aprobado por el Consejo de Dirección entrando en vigor el 13-01-2023.
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.

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. Publicados en la página web del SIGC-SUA. – Se verifica que se ha realizado el análisis y evaluación final de los procesos claves. Documentos: Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2021 (acta del Comité de Calidad: 21-07-2023) y Cuadro Histórico de indicadores de los Servicios/Unidades 2018-2022. Publicados en la 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 ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2022 (acta Comité de Calidad de 21-07-2022). Publicados en la 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 auditoría de No Conformidades, identificación, tratamiento y cierre: <ul style="list-style-type: none"> ○ De las no conformidades identificadas en el Informe de Auditoría Externa (7 del ciclo 2021 y 1 del ciclo 2019). Se trata la mayoría de no conformidades menores. De estas no conformidades 7 están verificadas y cerradas, 1 queda pendiente al no haber sido posible acometer la implantación de las acciones correctivas planificadas, que corresponde al Servicio de Actividades Culturales. ○ En la Auditoría Interna Anual no se indica la existencia de No conformidades. ○ Se continúa detectado en este ciclo 2022 la falta de utilización de las no conformidades internas como herramienta para la mejora continua por parte de las Unidades. ○ Seguimiento: Informe final de Auditoría Interna de 2022 (acta Comité de Calidad 21-07-2023).
-------------------	--



Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A valorar por SPE, se evidencia que existe una No conformidad menor abierta desde el ciclo 2019, sin subsanar y cerrar, lo que puede implicar un importante riesgo para la próxima certificación de nuestro sistema de calidad SIGC-SUA.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de Datos y Revisión del Sistema por la Dirección (PE.01.3). <ul style="list-style-type: none"> – Se verifica los elementos de entrada para realizar el proceso. Publicaciones de documentos en la 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 2022, el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y el Informe Final Agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del ciclo 2022 (acta Comité de Calidad 21-07-2023). – Se verifica la elaboración y aprobación del Acta de Revisión y Mejora del Servicio. Ciclo 2022 (Acta de Revisión y Mejora de 24-07-2023) – 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.

Valoración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones y Planes de Mejora (PE.01.4). <ul style="list-style-type: none"> – Se verifican las propuestas de mejora de procesos claves (ciclo 2022). Informes de procesos claves. <ul style="list-style-type: none"> ○ Se verifica la elaboración de las fichas de seguimiento y su publicación en la página web del SIGC-SUA. ○ Se verifica aprobación y análisis de implantación en ciclo 2022: Aprobación por Gerencia (28-07-2022), Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA 2021 (27-07-2022 y 24-02-2023), Informes de procesos ciclo 2021, Informes de auditoría y su publicación en la página web del SIGC-SUA. ○ Se verifica su seguimiento: Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y el Informe Final Agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del ciclo 2022 (acta del Comité de Calidad de 21-07-2023). ○ Se verifican la existencia de propuestas de mejoras de procesos clave en informes de los Servicios y Unidades Administrativas. Publicación de informes en la página web del SIGC-SUA. – Se verifican las propuestas de mejora del SIGC-SUA (ciclo 2022). Informes de procesos claves. Acta de Revisión y Mejora del Sistema (Acta de Revisión y Mejora de 24-07-2023). Seguimiento y evaluación según el Informe final de Objetivos de Calidad. Acuerdos y Directrices ciclo 2022, el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y el Informe Final Agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del ciclo 2022, aprobados por el Comité de Calidad (acta del Comité de Calidad 21-07-2023). – Se verifican las propuestas de mejora del SIGC-SUA ciclo 2023 (acta del Comité de Calidad 21-07-2023). Y su aprobación en Revisión y Mejora del Sistema. Incluye Propuestas de mejora del SIGC-SUA y Propuesta de Objetivos de Calidad, Acuerdos, Directrices y recomendaciones del SIGC-SUA, según el acta del Consejo de Dirección (Acta de Revisión y Mejora de 24-07-2023).
-------------------	---



Observaciones	▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.

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. Se ha publicado el Informe Final Agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del ciclo 2022 en la página web del SIGC-SUA. El seguimiento, valoración y aprobación se realiza en la reunión del Comité de Calidad de final de ciclo.
Observaciones	▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.

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 2022 (acta Comité de Calidad 21-07-2023).
Observaciones	▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.

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 consideran los resultados de conformidad o no conformidad de los informes de certificaciones del SIGC-SUA.
Observaciones	▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.