

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2023. PROCESO ESTRATÉGICO PE01.

En el presente ciclo 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 2023	
PROCESO ESTRATÉGICO	PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	13/06/2024
AUDITOR:	Auditor del proceso: Manuel Aranda Fontecha.
UNIDAD:	Servicio de Planificación y Evaluación
RESPONSABLE DE UNIDAD:	Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.

RESUMEN EJECUTIVO

Valoración	- 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 del presente ciclo (elaborado con fecha 27-09-2023) y el documento del Plan de Auditoría Interna y la Planificación del Programa de Auditoría Interna del presente ciclo (elaborado con fecha 27-09-2023), aprobados por el Comité de Calidad con fecha de 27-09-2024. - Se evidencia la existencia del Informe Semestral de Seguimiento del presente ciclo (elaborado con fecha 06-03-2023), aprobado por el Comité de Calidad con fecha de 15-03-2024. - Se verifica la existencia del Informe de Auditoría Interna del presente ciclo (elaborado con fecha 20-05-2024), el Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y de las Directrices y Acuerdos del presente ciclo (elaborado con fecha 24-05-2024), que incluye las propuestas de Objetivos de Calidad y mejora de la gestión del SIGC-SUA para el siguiente ciclo, 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 24-05-2024). Estos documentos fueron aprobados por el Comité de Calidad con fecha 04-06-2024. - Se evidencia la existencia del Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA del presente ciclo, aprobada por el Consejo de Dirección con fecha 10-06-2024. - 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 presente ciclo. - Se revisan y verifican las propuestas derivadas de la AIA del ciclo anterior.
Observaciones	Ninguna.
Oportunidades de mejora	Ninguna.

**Revisión de las
propuestas de
mejora del
informe del ciclo
anterior**

- Respecto a la propuesta de mejora a valorar por SPE, del ciclo anterior donde se evidenciaba que existía una No conformidad menor abierta desde el ciclo 2018, sin subsanar y cerrar, lo que podría implicar un importante riesgo para la próxima certificación de nuestro sistema de calidad SIGC-SUA, se ha comprobado que dicha No conformidad ha sido cerrada con fecha 04-06-2024.



INFORME DETALLADO

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	No están pendientes de verificación no conformidades en el proceso estratégico PE01.
Observaciones	Ninguna.
Oportunidades de mejora	Ninguna.

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE01.	
Valoración.	Definición de la Política de Calidad (PE.01.11). Se verifica la existencia de un nuevo Informe de revisión de la Política de Calidad del SIGC-SUA elaborado en octubre de 2023 por el SPE. Se verifica que ha sido objeto de revisión en el Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA de fecha 10-06-2024, que se encuentra disponible y comunicada. En el Comité de Calidad celebrado el 04-06-2024, dentro del Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés, se ha aprobado mantener vigente la actual Política de Calidad del SIGC-SUA hasta tanto no se avance en la revisión del nuevo Plan Estratégico (PEUJA III) y el despliegue de sus objetivos estratégicos. Será entonces cuando el Consejo de Dirección y el Comité de Calidad del SIGC-SUA revisarán la Política de Calidad del SIGC-SUA y el Rector la aprobará, seguramente ya en el ciclo de gestión próximo y que ha sido ratificado como acuerdo nº 3 por el Consejo de Dirección el 10-06-2024.
Observaciones	Ninguna.
Oportunidades de mejora	Ninguna.
Valoración	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, para el presente ciclo.
Observaciones	Ninguna.
Oportunidades de mejora	Ninguna.
Valoración	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (PE.01.13). - Se verifica que ha sido elaborado el documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA del presente ciclo (con fecha 27-09-2023) y el Plan de Auditoría Interna del presente ciclo (con fecha 27-09-2023), aprobados por el Comité de Calidad con fecha 27-09-2023 y revisados por el Comité de Calidad con fecha 15/03/2024. 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 los objetivos de calidad del presente ciclo (incluidas como Anexo documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA del presente ciclo), que disponen 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 presente ciclo (elaborado con fecha 06-03-2024), siendo aprobado por el Comité de Calidad con fecha 15-03-2024. – Se verifica la revisión de los objetivos de calidad en el Informe Semestral de Seguimiento del presente ciclo (acta del Comité de Calidad del 15-03-2024). – Se verifica la elaboración del Informe final del Plan de Auditoría Interna del presente ciclo (con fecha 15-06-2023). – Se verifica la evaluación y análisis del seguimiento de la planificación en el Informe Final de seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del presente ciclo (acta del Comité de Calidad 15-03-2024). – 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 10-06-2024). ▪ 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 13-11-2023.
Observaciones	▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.

Valoración	– 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 presente ciclo (acta del Comité de Calidad: 04-06-2024) y Cuadro Histórico de indicadores de los Servicios/Unidades 2019-2023. 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 presente ciclo (acta Comité de Calidad de 04-06-2024). Publicados ambos 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: ○ Las no conformidades identificadas en el Informe de Auditoría Externa (4 del ciclo 2022 y 1 del ciclo 2018), se tratan la mayoría de no conformidades menores, todas están verificadas y cerradas. ○ En la Auditoría Interna Anual no se indica la existencia de nuevas no conformidades.
-------------------	---



	○ Se continúa detectado en este ciclo 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 del presente ciclo (acta Comité de Calidad 04-06-2024).
Observaciones	▪ Ninguna
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.

Valoración.	▪ 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 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 del presente ciclo, 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 presente ciclo (acta Comité de Calidad 04-06-2024). – Se verifica la elaboración y aprobación del Acta de Revisión y Mejora del Servicio del presente ciclo (Acta de Revisión y Mejora de 10-06-2024) – 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	▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.

Valoración	▪ Acciones y Planes de Mejora (PE.01.4). – Se verifican las propuestas de mejora de procesos claves del presente ciclo. Informes de procesos claves. ○ Se verifica la elaboración de las fichas de seguimiento y su publicación en la página web del SIGC-SUA. ○ Se verifica su aprobación y análisis de implantación en el presente ciclo: En el Informe para Gerencia: Acciones de mejora del presente ciclo (aprobador por Gerencia 01-09-2023), en la Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA del presente ciclo (acta del Comité de Calidad de 27-09-2023), Informes de procesos del presente ciclo, Informes de auditoría y su publicación en la página web del SIGC-SUA. ○ Se verifica su seguimiento: En el Informe Semestral de Seguimiento del presente ciclo (acta del Comité de Calidad de 15-03-2024), en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe Final Agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo (acta del Comité de Calidad de 04-06-2024). ○ 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 del presente ciclo. Informes de procesos claves. Acta de Revisión y Mejora del Sistema (Acta de Revisión y Mejora de 10-06-2024). Seguimiento y evaluación según el Informe final de Objetivos de Calidad. Acuerdos y Directrices del presente ciclo, 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 presente ciclo, aprobados por el Comité de Calidad (acta del Comité de Calidad 04-06-2024). – Se verifican las propuestas de mejora del SIGC-SUA del próximo ciclo (acta del Comité de Calidad 04-06-2024). 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 10-06-2024).
Observaciones	Ninguna.
Oportunidades de mejora	Ninguna.

3.- Quejas y sugerencias. PE01.

Valoración	- 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 presente ciclo 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	- 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 del ciclo anterior. 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 del presente ciclo (acta Comité de Calidad 04-06-2024).
Observaciones	Ninguna.
Oportunidades de mejora	Ninguna.

5.- Medición y seguimiento de indicadores. PE01.

Valoración.	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.



OPORTUNIDADES DE MEJORA/OBSERVACIONES
DEL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DEL CICLO ANTERIOR

Código:	PE01-01 (A068)	Naturaleza:	Observación.	
Proceso:	PE 01 Planificación y Mejora Continua.			
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación.			
Descripción :	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.			
Recursos previstos:			Propios.	
Responsable de implantación:			Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	
Planificación de la Implantación:			Se ha identificado este riesgo en el informe de auditoría del ciclo 2022, del citado informe fue informado la Dirección en el Comité de Calidad de Julio. El Servicio de Actividades Culturales está desarrollando acciones correctivas para el cierre de la No Conformidad. En el programa de auditoría interna 2023, aprobado por el Comité de Calidad del SIGC-SUA, está previsto la auditoría de la no conformidad para su verificación y cierre." "Servicio de Actividades Culturales y Dirección de la UJA. Servicio de Planificación y Evaluación, en cuanto al apoyo Técnico y verificación de las acciones correctivas en auditoría.	
Desarrollo Temporal:			Inicio	Finalización:
			01/09/2023	31/03/2024
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:			Se le ha requerido al Servicio de Actividades Culturales las evidencias de las acciones correctivas, no recibiendo por ahora las evidencias de las mismas. En el Comité de Calidad del 15/03/2024, se puso de manifiesto el riesgo que supone para el sistema de gestión de calidad no cerrar las No conformidades. El SPE seguirá requiriendo al responsable de la Unidad las evidencias para lograr cerrar las no conformidades. El día 04/06/2024 se han cerrado las no conformidades.	
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			Se evidencia la existencia del cierre de la No Conformidad, según el acta del Comité de Calidad de fecha 04/06/2024 y en los documentos correspondientes.	