



INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2024

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.

PROCESO ESTRATÉGICO	PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	13/06/2025
AUDITOR:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor del proceso: Manuel Aranda Fontecha.
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 del presente ciclo (elaborado con fecha 03-07-2024) y el documento del Plan de Auditoría Interna y la Planificación del Programa de Auditoría Interna del presente ciclo (elaborado con fecha 03-07-2024), aprobados por el Comité de Calidad con fecha de 10-07-2024. ▪ Se evidencia la existencia del Informe Semestral de Seguimiento del presente ciclo (elaborado con fecha 27-02-2025), aprobado por el Comité de Calidad con fecha de 21-03-2025. ▪ Se verifica la existencia del Informe del Plan de Auditoría Interna del presente ciclo (elaborado con fecha 21-04-2025), el Informe Final de Seguimiento del Objetivo de Calidad y de las Directrices y Acuerdos del presente ciclo (elaborado con fecha 16-05-2025), 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 del presente ciclo (elaborado con fecha 16-05-2025). Estos documentos fueron aprobados por el Comité de Calidad con fecha 28-05-2025. ▪ Se evidencia la existencia del Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA del presente ciclo, aprobada por el Consejo de Dirección con fecha 10-06-2025. ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
Revisión de las propuestas de mejora del informe del ciclo anterior	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.

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	<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 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 10-06-2025, que se encuentra disponible y comunicada. En el Comité de Calidad celebrado el 28-05-2025, dentro del Informe final de seguimiento del Objetivo de Calidad y de las Directrices y Acuerdos 2024, , dentro de las propuestas del Comité de Calidad para el Ciclo 2025, se ha aprobado el Acuerdo nº 3 mantener la actual Política de Calidad del SIGC-SUA hasta tanto no finalice la elaboración y aprobación del nuevo Plan Estratégico 2025-2029 y se defina el alcance del despliegue de los Objetivos Estratégicos a los Servicios y Unidades Administrativas. Por tanto, se propone al Comité de Calidad del SIGC-SUA dejar en suspenso dicho Acuerdo 3 hasta la fecha de elaboración y aprobación del nuevo documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA para el ciclo 2025, previsto para el mes de julio de 2025. 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, ya en el ciclo de gestión próximo y que ha sido ratificado como Acuerdo nº 2 por el Consejo de Dirección el 10-06-2025, con la siguiente redacción: <i>“Acuerdo 2: Que se revise y actualice la actual Política de Calidad del SIGC-SUA, una vez concluya la elaboración y aprobación del Plan Estratégico 2025-2029, y se tenga en cuenta en la misma algún aspecto relacionado con la Evaluación del Desempeño en el marco de la carrera horizontal profesional del PTGAS.”</i>
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 28-05-2025 y autorizados en el Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA de fecha 10-06-2025, para el presente ciclo.
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). – Se verifica que ha sido elaborado el documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA del presente ciclo (con fecha 03-07-2024) y el Plan de Auditoría Interna del presente ciclo (con fecha 03-07-2024), aprobados por el Comité de Calidad con fecha 10-07-2024 y revisados por el Comité de Calidad con fecha



	<p>21/03/2025. Tanto los documentos como las actas se encuentran disponibles y comunicadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 27-02-2025), siendo aprobado por el Comité de Calidad con fecha 21-03-2025. – Se verifica la revisión de los objetivos de calidad en el Informe Semestral de Seguimiento del presente ciclo (acta del Comité de Calidad del 21-03-2025). – Se verifica la elaboración del Informe del Plan de Auditoría Interna del presente ciclo (con fecha 21-04-2025). – 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 28-05-2025). – 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 10-06-2025). <p>▪ Procesos claves</p> <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. – Se verifica que el Manual de Calidad ha sido actualizado y aprobado por el Consejo de Dirección entrando en vigor el 31-10-2024.
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 presente ciclo (acta del Comité de Calidad: 28-05-2025) y Relación de todos los indicadores de los procesos clave 2020-2024. 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 28-05-2025). 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.
-------------------	--



	<ul style="list-style-type: none"> – 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"> ○ Las no conformidades identificadas en el Informe de Auditoría Externa (3 conformidades del ciclo 2023), 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 28-05-2025).
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"> ▪ 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 28-05-2025). – Se verifica la elaboración y aprobación del Acta de Revisión y Mejora del Servicio del presente ciclo (Acta de Revisión y Mejora de 10-06-2025) – 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). – Se verifican las propuestas de mejora de procesos claves del presente ciclo. 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 su aprobación y análisis de implantación en el presente ciclo: En el Informe para Gerencia: Acciones de mejora del presente ciclo (aprobado por Gerencia 17-07-2024), en la Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA del presente ciclo (acta del Comité de Calidad de 10-07-2024), 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 21-03-2025), 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
-------------------	--



	<p>y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo (acta del Comité de Calidad de 28-05-2025).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 28-05-2025). – Se verifican las propuestas de mejora del SIGC-SUA del próximo ciclo (acta del Comité de Calidad 28-05-2024). 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 10-06-2025).
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 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 28-05-2025).
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.



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

- No hubo ninguna asociada al PE.01. Planificación y mejora continua.