
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PR/SO100	



PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

Elaborado por: Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Revisado por: UTEC / Oficina de Calidad y Planificación Académica	Aprobado por: Comisión de Garantía de Calidad de la UEx
Fecha: 5 de junio de 2015	Fecha: Noviembre de 2015	Fecha: 4 diciembre de 2015
Firma 	Firma 	Firma 

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PR/SO100	

ÍNDICE

1.- OBJETO	3
2.- ALCANCE.....	3
3.- NORMATIVA	3
4.- DEFINICIONES.....	3
5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO	3
6.- UNIDADES IMPLICADAS.....	6
7.- DOCUMENTOS.....	7
8.- DIAGRAMA.....	8
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	9
10.- ARCHIVO.....	10
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	10
ANEXOS	10

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PR/SO100	

1.- OBJETO.

Definir los criterios que establezca un sistema para la realización de auditorías internas, en orden a verificar el cumplimiento de los sistemas de garantía internos de calidad (SGIC) de los centros de la Universidad de Extremadura (UEX) así como de sus servicios universitarios, con su grado de implantación y, en su caso, detectar las desviaciones que se hayan producido en el mismo así como la eficacia del sistema.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a la totalidad de los procesos, procedimientos, manuales, etc., que componen los SGIC de los centros y servicios de la UEx.

3.- NORMATIVA

- Programa AUDIT de ANECA.

4.- DEFINICIONES

- **Auditoría:** Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.
- **No Conformidad menor:** Cualquier desviación o incumplimiento de las normas o requisitos especificados dentro del Sistema de Gestión, sea puntual o sistemática.
- **No Conformidad mayor:** aquel incumplimiento de las normas o requisitos especificados dentro del Sistema de Gestión que por su gravedad, importancia o amplitud, impida el normal desarrollo del proceso o de algunas de sus fases.
- **Observación:** Suceso reseñable en el desarrollo de la auditoría, justificado por una evidencia objetiva.
- **Acción de mejora:** Solución propuesta para la corrección de una No Conformidad.
- **Personal auditor:** Personal formado para realizar auditorías.
- **Auditor Jefe:** Auditor designado para dirigir una auditoría.
- **Informe de auditoría:** Documento escrito elaborado por el auditor jefe que resume los resultados de la misma.

5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO



5.1 Perfil de Auditor interno:

Podrán ser **auditores internos** en la UEx aquellos miembros de la comunidad universitaria que cumplan alguna o varias de las condiciones siguientes:

- Tener realizado el **curso de Auditor Interno de ANECA**.
- Experiencia en comisiones de calidad de Centro o Titulación.
- Tener formación en: AUDIT, MONITOR, ACREDITA...
- Tener formación en calidad general: ISO 9000, EFQM,...
- Experiencia en programas de evaluación o acreditación.

5.2 Objetivos de la auditoría:

La auditoría tiene por objeto asegurar, en base a comprobaciones muestrales (por lo que si no se encuentra ninguna desviación, no significa que no exista o que no sea mejorable), que los métodos implantados, los equipos y

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PR/SO100	

controles que se llevan a cabo, son tales que el funcionamiento del mismo se desarrolla de acuerdo con el SGIC establecido. Los objetivos a cubrir en una auditoría son:

- Determinar la Conformidad o No Conformidad del SGIC con lo establecido en el programa AUDIT.
- Proporcionar al auditado la oportunidad de mejorar su SGIC.
- Verificar que se siguen los procedimientos establecidos a todos los niveles del SGIC.
- Verificar que todo el personal cumple satisfactoriamente con sus obligaciones y responsabilidades a todos los niveles, en lo que se refiere al SGIC establecido.
- Identificar No Conformidades u Oportunidades de Mejora y/o elementos potencialmente originadores de problemas.
- Verificar la resolución de No Conformidades u Oportunidades de Mejora.

5.3. Alcance de la Auditoría:

El alcance de una auditoría pueden ser todos los aspectos (Documentos, registros, etc.) contemplados en el SGIC. Puede ser motivo para la realización de auditorías extraordinarias el que se dé alguno de los siguientes casos:

- Cambios importantes que afectan al SGIC, organización, medios técnicos, etc.
- Cuando exista sospecha o se tenga certeza de que no se cumplen los requisitos de calidad establecidos.
- A consecuencia de la evaluación de resultados de auditorías precedentes.
- Verificación de la implantación de acciones correctivas.
- Cuando se tengan dudas sobre los resultados obtenidos en la medición con los indicadores establecidos.

5.4 Planificación general de auditorías.

Desde el Vicerrectorado de Calidad se aprobará durante el mes de febrero el Plan anual de Auditorías Internas (**PR/SO100_D001**) que se realizarán en el año, dicho plan se realizará teniendo en cuenta el plan anterior.

A primeros de marzo se comunicará a los centros o servicios implicados el plan de auditorías (**PR/SO100_D002**), los centros o servicios dispondrán de 15 días para argumentar motivadamente la no adhesión al plan.

A primeros del mes de abril se realizará la selección de los potenciales auditores internos (**PR/SO100_D003**) para ello se hará una convocatoria pública a través del SOFD de un taller de formación/reciclaje de auditores disponibles (que deberán cumplir al menos uno de los criterios establecidos en el **perfil de auditor interno**) para formar posteriormente el o los **equipos auditores (PR/SO100_D004)**. El taller será impartido por técnicos de la UTEC que apoyarán en todo momento a los equipos de auditores para la realización de su cometido.



Los equipos, que serán nombrados por el Vicerrector de Calidad, lo formarán hasta un máximo de 4 personas de los cuales 3 serán auditores senior y 1 será auditor novel. De los 3 auditores senior se seleccionará como Auditor Jefe al que tenga más experiencia contrastada. Todos los auditores deberán firmar el **Código Ético del Auditor (PR/SO100_D005)**.

5.5 Preparación auditorías.

Una vez constituido el equipo auditor se preparará el Plan y Programa de Auditoría (**PR/SO100_D006**) que será remitido al centro o servicio auditado para que pueda alegar inconveniencias en las fechas elegidas.

El *programa de auditoría* deberá contener, entre otros los siguientes aspectos:

- Auditor Jefe y resto de personal auditor (Equipo Auditor).
- Definir el alcance de la auditoría (Áreas y aspectos del sistema a auditar).
- Fechas previstas y lugar de realización de la auditoría.
- Otros requisitos necesarios.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PR/SO100	

El equipo auditor estará compuesto por personal suficientemente formado acerca del SGIC que se va a auditar, y que no tendrá responsabilidades directas en los aspectos del sistema a ser auditados.

Para la preparación de la auditoría se llevarán a cabo además las siguientes actividades:

- Recopilación y estudio de la documentación aplicable (incluidas conclusiones de auditorías anteriores, No Conformidades u Oportunidades de Mejora pendientes, etc. si existen).
- Definir las tareas del equipo auditor, en su caso.
- Requisitos de confidencialidad.
- Preparar el protocolo de auditoría si es necesario

5.6 Realización de las auditorías.

Las auditorías se realizarán, preferiblemente, durante los meses de junio y julio. Constarán de los siguientes pasos:

- **Reunión inicial:** es el encuentro entre el equipo auditor y el auditado para presentación del equipo auditor, explicación del programa y comentarios de la agenda y aclarar, si fuese necesario, los distintos temas relacionados con la auditoría, por ejemplo:
 - Puntos dudosos sobre la auditoría.
 - Definición de la forma de actuación.
 - Establecimiento de los canales de comunicación.
 - Definición de la fecha y hora de reunión final.
 - Confirmación de la disponibilidad de los medios que precise el equipo auditor.



Los detalles específicos del programa de auditorías no deben comunicarse al auditado hasta el desarrollo de la misma, pues su divulgación prematura puede comprometer la observación de evidencias objetivas.

- **Realización de la auditoría:** durante la recogida de evidencias se tendrán en cuenta especialmente los siguientes puntos:
 - Obtener evidencias objetivas por medio de informes, examen de documentos, observación de actividades, etc.
 - Informar sobre las No Conformidades u Oportunidades de Mejora que requieran acción de mejora inmediata.
 - Tomar nota de todas las No Conformidades u Oportunidades de Mejora, con claridad y precisión a fin de que en las conclusiones puedan presentarse con exactitud y suficiente detalle.
 - Verificar No Conformidades u Oportunidades de Mejora abiertas en auditorías anteriores.
 - Anotar las otras observaciones que se consideren significativas.
- **Reunión final:** al término de la etapa de realización, se efectuará una reunión final con el fin de comunicar las conclusiones iniciales a los auditados. Entre otros temas a tratar serán:
 - Temas pendientes de completar en función de las comprobaciones realizadas.
 - Revisar y aclarar todas las No Conformidades u Oportunidades de Mejora y observaciones detectadas.
 - Comunicación de conclusiones y en su caso, discusión de las mismas.
 - Recordatorio de los pasos finales de la auditoría (informe, temas pendientes, seguimiento acciones correctivas, etc.).

5.7 Informe final:

En el plazo no superior a un mes, desde la realización de la misma, se redactará el **informe de la auditoría** y se remitirá al centro o servicio auditado (**PR/SO100_D007**).

Su elaboración es responsabilidad del Auditor Jefe, quien estará asistido por el equipo auditor.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PR/SO100	

El informe, irá fechado y firmado por el Auditor Jefe y auditores y reflejará fielmente el contenido y espíritu de la auditoría. El contenido se ajustará a lo establecido en el **ANEXO PR/SO100_A.III**

5.8 Seguimiento:

Si del informe de la auditoría se desprendiera la necesidad de elaborar un plan de mejoras (**PR/SO100_D008**) éste deberá ser realizado y enviado a la UTEC en el plazo de un mes desde la recepción del informe.

Previamente el Centro / Servicio auditado podrá redactar un informe de alegaciones (**PR/SO100_D009**) al informe de auditoría con el fin de poder rebatir algún aspecto que considere que no se ajusta a la realidad de su sistema de garantía interno de calidad, para ello dispondrá de 15 días, a contar desde la recepción del informe, y podrá realizarlo utilizando el modelo establecido en el **ANEXO PR/SO100_A.IV**. Si se presentaran alegaciones al informe los plazos para elaborar el plan de mejoras se suspenderían hasta que el Centro / Servicio recibiera el informe definitivo por parte del equipo auditor.



El plan de mejoras deberá ser aprobado por la Comisión de Garantía de Centro o el responsable del servicio, como corresponda, antes de ser remitido.

El Decano/Director de Centro y Director del servicio auditado adoptará las acciones de mejora acordadas dándoles prioridad, en su caso, en función de su importancia e incidencia en la calidad de las actividades que realiza, y de los medios necesarios para su resolución.

El responsable de la Unidad, o persona designada en su caso, realizará un seguimiento de las mismas hasta comprobar que la acción implantada ha eliminado o minimizado la causa y han supuesto un elemento real de mejora continua.

6.- UNIDADES IMPLICADAS.

Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Vicerrectorado de Calidad	Vicerrector	<ul style="list-style-type: none"> - Nombramiento del Equipo Auditor. - Aprobar y comunicar plan anual de auditorias
Centro / Servicio	Decano / Director / Jefe del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar con el equipo auditor y redactar acciones de mejora
Equipo Auditor		<ul style="list-style-type: none"> - Planificar y realizar auditoria interna. - Elaborar informe final auditoria.
OCPA / UTEC	Director UTEC	<ul style="list-style-type: none"> - Formar y reciclar equipos de auditores. - Nombrar equipos auditores. - Apoyo auditorias

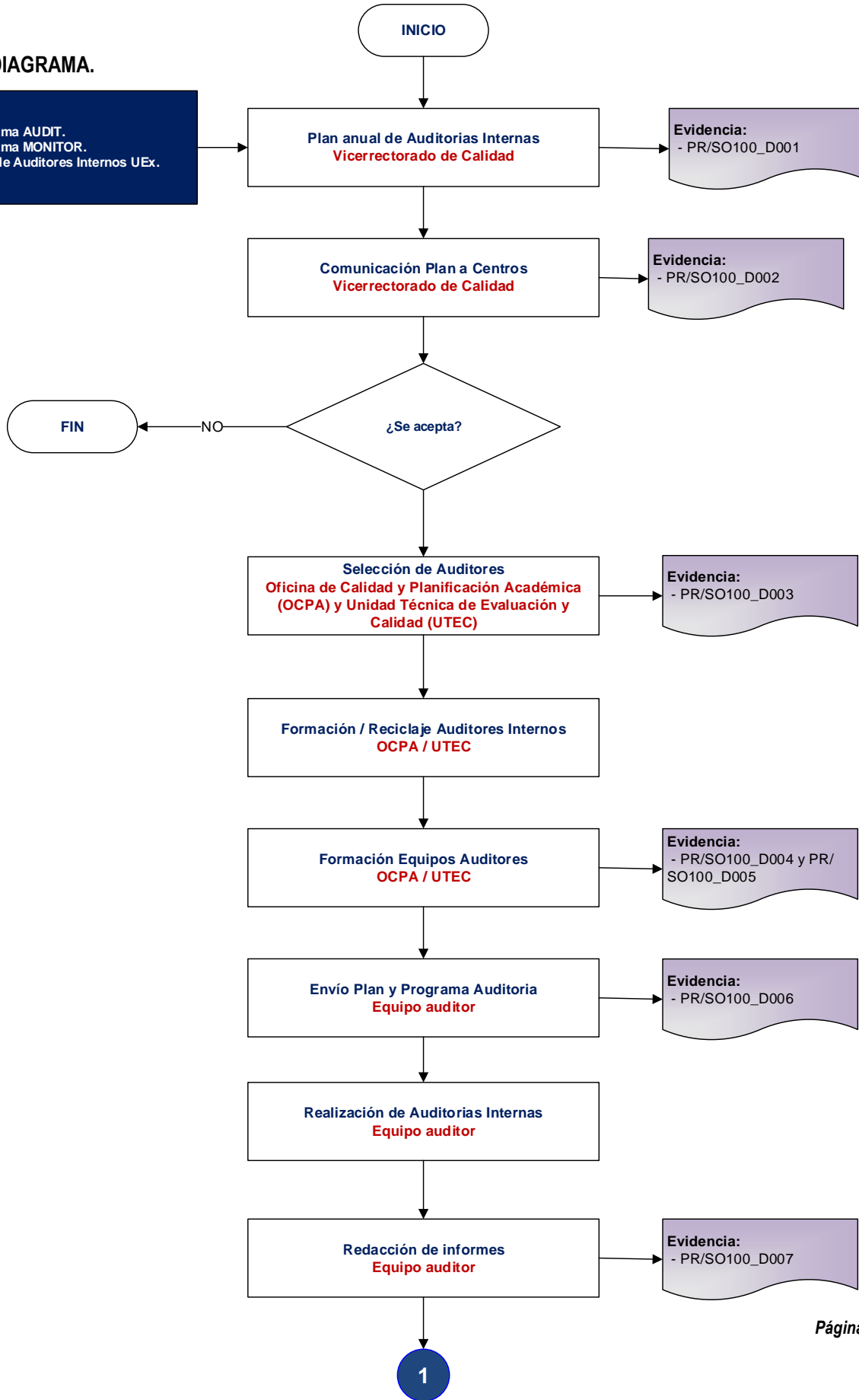
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PR/SO100	

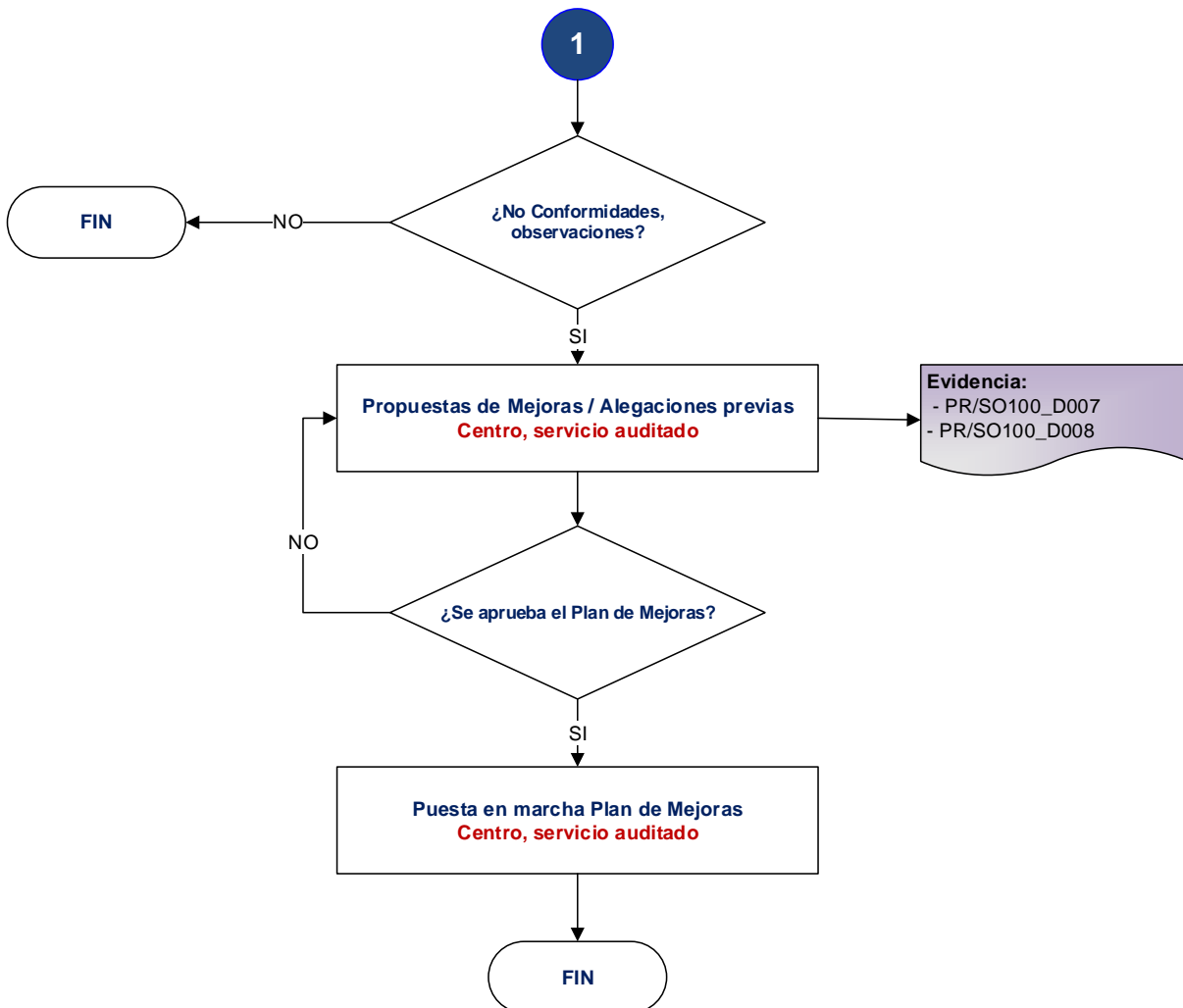
7.- DOCUMENTOS.

- PR/SO100_D001. Plan de auditorías anual.
- PR/SO100_D002. Comunicación Plan auditorías anual.
- PR/SO100_D003. Convocatoria formación / reciclaje de auditores.
- PR/SO100_D004. Equipos auditores.
- PR/SO100_D005. Código ético del auditor
- PR/SO100_D006. Programa de auditoria.
- PR/SO100_D007. Informe final auditoria.
- PR/SO100_D008. Plan de mejoras.
- PR/SO100_D009. Informe de alegaciones.

8.- DIAGRAMA.

- Programa AUDIT.
- Programa MONITOR.
- Perfil de Auditores Internos UEx.







9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

La Directora de la Oficina de Calidad y Planificación Académica y el Director de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad serán los responsables del seguimiento del proceso.

Para ello comprobarán que se cumplen adecuadamente todos los planes de auditorías internas aprobados para cada ejercicio.

Se utilizarán los siguientes indicadores para evaluar el procedimiento:

- % de auditorías realizadas en plazo sobre las previstas.
- Nº de No Conformidades detectas en las auditorías / año.
- Nº de Acciones de Mejora diseñadas e implantas / año.
- Nivel de satisfacción con el procedimiento.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PR/SO100	

10.- ARCHIVO

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
PR/SO100_D001	Digital	Vicerrectorado de Calidad	4 años
PR/SO100_D002	Digital	Vicerrectorado de Calidad	4 años
PR/SO100_D003	Digital	SOFD	1 año
PR/SO100_D004	Digital	UTEC	4 años
PR/SO100_D005	Digital	UTEC	4 años
PR/SO100_D006	Digital	UTEC	1 año
PR/SO100_D007	Digital	UTEC	Indefinidamente
PR/SO100_D008	Digital	UTEC	Indefinidamente
PR/SO100_D009	Digital	UTEC	Indefinidamente

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

Se trata de una tabla resumen en la que se describen tres columnas relativas a la edición, la fecha de la modificación y el motivo resumido de cada una de ellas.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	5 de junio de 2015 / Noviembre de 2015	Diseño de procedimiento, revisión tras implantación y proyecto piloto de auditorías internas

ANEXOS

- ANEXO PR/SO100_A.I. Modelo de Plan anual de auditorías.
- ANEXO PR/SO100_A.II. Modelo de programa de auditoría.
- ANEXO PR/SO100_A.III. Modelo de informe de auditorías.
- ANEXO PR/SO100_A.IV. Modelo de informe de alegaciones.
- ANEXO PR/SO100_A.V. Modelo de Plan de mejoras.
- ANEXO PR/SO100_A.VI. Código ético del auditor.
- ANEXO PR/SO100_A.VII. Protocolo de Auditorías de ANECA.