

## PG-13 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS

### OBJETO

Definir el marco para la realización de auditorías internas con el fin verificar el grado de implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad en los Centros de la Universidad de Cantabria (UC).

### ALCANCE

Todos los procedimientos que componen el Manual General de Procedimientos del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la UC (MGP-SGIC).

### RESPONSABLES

Vicerrectorado competente en materia de calidad  
Área de Calidad  
Centros propios de la UC  
Servicios centrales de la UC

### REFERENCIAS

Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el EEES.  
PROGRAMA AUDIT

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

#### Auditorías

Las auditorías tienen por objeto verificar, en base a comprobaciones muestrales, que se cumplen los procedimientos establecidos en el MGP-SGIC, en el marco de los criterios y directrices que define el Programa AUDIT.

El alcance de las auditorías puede ser:

- Total → la totalidad de los procedimientos del MGP-SGIC. Se realizarán en cada centro, al menos, una vez cada tres años.
- Parcial → uno o varios procedimientos del MGP-SGIC. Se realizarán cuando proceda.

#### Equipo de auditores

Podrán ser auditores internos en la UC los Técnicos de Organización y Calidad de la Universidad, los Vicedecanos/Subdirectores de Centro con competencias en materia de calidad y los Presidentes/as de las Comisiones de Calidad. Los auditores internos

recibirán el curso de Auditor Interno de ANECA o equivalente, a menos que acrediten experiencia suficiente en esta materia. También podrán ser auditores internos de la UC cualquier otra persona que haya recibido la formación necesaria o acredite experiencia suficiente, en los cuatro años anteriores a la realización de la auditoría.

Los equipos de auditores serán nombrados por el Vicerrector competente en materia de calidad, y estarán formados por un mínimo de dos personas, pudiendo contar con auditores observadores en proceso de aprendizaje. Se nombrará Auditor Jefe a aquel que tenga mayor experiencia contrastada.

- Auditor jefe:
  - Lidera el correcto desarrollo de la auditoría.
  - Acuerda con los auditados la fecha de la auditoría, con un tiempo razonable.
  - Se responsabiliza de lo que ocurra durante el desarrollo de la auditoría, y del cumplimiento de las fechas pactadas para la entrega de informes.
  - Comunica a los miembros del equipo todos los detalles de la logística, objetivos de la auditoría y métodos.
  - Asigna tareas a los miembros del equipo auditor.
- Auditor:
  - Debe mantenerse objetivo e imparcial durante todo el proceso.
  - Recopila las evidencias suficientes para determinar los resultados de la auditoría.
  - Documenta los resultados individuales de la auditoría.
  - Colabora en la redacción del informe de auditoría.
- Auditor observador:
  - Es un auditor en proceso de aprendizaje.
  - No interviene directamente en las entrevistas.
  - En todo lo demás, asume el mismo rol que el auditor.

En el ejercicio de sus funciones, los auditores internos no podrán auditar su propio trabajo, mantendrán una posición de independencia, actuando con total objetividad, y se guiarán de acuerdo a las normas de actuación contempladas en el Anexo PG13-1-1 del MGP-SGIC.

### **Programa de auditorías**

El Vicerrectorado competente en materia de calidad acordará, en el último trimestre del año, el programa de auditorías totales a desarrollar durante el año siguiente. Este programa de auditorías será comunicado a la Comisión de Calidad de la UC en la primera reunión del año que se celebre, y a los Centros afectados. Las auditorías parciales que se lleven a cabo serán comunicadas a la Comisión de Calidad de la UC en la siguiente reunión que se celebre.

El programa de auditorías se ajustará al modelo descrito en el Anexo PG13-1-2 del MGP-SGIC.

### **Preparación de la auditoría**

Una vez constituido el equipo auditor, se preparará el Plan de Auditoría, que deberá contener, al menos, los siguientes aspectos:

1. Objeto de la auditoría.
2. Equipo auditor.
3. Alcance de la auditoría.

4. Solicitud de la documentación necesaria. Esta deberá ser remitida al Auditor jefe en el plazo de 15 días hábiles.
5. Fechas y lugar de realización de la auditoría.
6. Cualquier otro requisito necesario.

Una vez definido el Plan de Auditoría, será remitido al Centro auditado y se abrirá un plazo de 5 días hábiles para realizar las alegaciones oportunas. Transcurrido este plazo o resueltas las alegaciones, el Plan de Auditoría se dará por aprobado.

En la fase de preparación de la auditoría se llevará a cabo el análisis de la documentación aplicable (normas, procedimientos, informes de auditorías previas, informes externos de evaluación, actas de reunión, etc.).

El Plan de Auditoría se ajustará al modelo descrito en el Anexo PG13-1-3 del MGP-SGIC. Este Plan se hará público en la página web del Área de Calidad.

### **Desarrollo de la auditoría**

La auditoría se realizará en las fechas y lugares acordados de antemano con el Centro a auditar, y constarán de las siguientes fases:

1. Reunión inicial: En la que se presentará el equipo auditor, se definirá la forma de actuación, los canales de comunicación, los medios que precise el equipo auditor y la agenda de la auditoría.
2. Realización de la auditoría: En la que se realizarán las entrevistas definidas en la agenda y se obtendrán evidencias por medio de informes, documentos u observación directa.
3. Reunión final: En la que se comunicarán las conclusiones iniciales a los auditados, las no conformidades, oportunidades de mejora y observaciones detectadas.

La Agenda de la auditoría se ajustará al modelo descrito en el Anexo PG13-1-4 del MGP-SGIC. Esta Agenda se hará pública en la página web del Área de Calidad, omitiendo los datos personales de los entrevistados.

### **Informe de auditoría**

En el plazo máximo de 15 días hábiles desde la realización de la auditoría se redactará el informe provisional con los resultados de la auditoría, que será remitido al Área de Calidad de la UC, quien lo enviará al Centro. El informe será elaborado por el equipo auditor y firmado por todos sus miembros y contendrá el resumen global por cada una de las directrices del Programa AUDIT que se hayan evaluado, el detalle de las No conformidades, si las hubiera, las oportunidades de mejora detectadas, fortalezas encontradas y relación de personas entrevistadas.

En caso de disconformidad con los resultados manifestados en dicho informe, el Centro auditado podrán presentar, en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción, las alegaciones que consideren oportunas. Las alegaciones se presentarán por escrito y se dirigirán al Área de Calidad, que resolverá en el plazo de 15 días hábiles.

Transcurrido el plazo de 15 días hábiles sin que se hubiesen presentado alegaciones, o con anterioridad se manifieste que no se presentarán, el informe será definitivo.

El Informe de auditoría se ajustará al modelo descrito en el Anexo PG13-1-5 del MGP-SGIC. El Informe de auditoría quedará en custodia del Área de Calidad, y se proporcionará a los equipos auditores que vayan a realizar auditorías, tanto internas como externas.

El Informe de alegaciones se ajustará al modelo descrito en el Anexo PG13-1-6 del MGP-SGIC.

### Seguimiento

Si del informe de auditoría se desprendiese la necesidad de elaborar un plan de mejoras, éste deberá ser realizado por el Centro auditado y remitido al Área de Calidad en el plazo de un mes desde que el informe sea definitivo o la resolución de las alegaciones, si las hubiera.

El plan de mejoras deberá ser aprobado por la Comisión de Calidad de Centro o por el Responsable del Servicio/Unidad, si les afectase de algún modo, antes de ser remitido al Área de Calidad.

El Decano/Director de Centro o el Jefe del Servicio/Unidad, serán responsables del seguimiento y ejecución del plan de mejoras aprobado.

El plan de mejoras se ajustará al modelo descrito en el Anexo PG13-1-7 del MGP-SGIC.

### Resultado de las auditorías internas y externas

El Presidente de la Comisión de Calidad de la UC informará a los miembros de dicha Comisión, en la primera reunión del año que se celebre, del resultado de las auditorías internas y externas que se hayan llevado a cabo durante el año anterior, de modo que todos sus integrantes sean conocedores del estado de implantación del SGIC en los diferentes Centros de la institución.

Así mismo, el Decano/Director del Centro auditado informará, en Junta de Centro y en las distintas Comisiones de Calidad del Centro, tanto del proceso de auditorías en los que participe, como del resultado de las mismas. Desde el Centro se informará, además, a los empleadores y egresados participantes en la auditoría.

### PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	FORMA DE PARTICIPACIÓN
Vicerrectorado competente en materia de calidad	Acuerda el Programa de auditorías. Nombra al Equipos auditor.
Área de Calidad	Coordina la recepción de los Informes de auditoría y los planes de mejora.
Equipo auditor	Llevan a cabo la auditoría interna y elaboran el Informe de auditoría.
Centros	Son objeto de las auditorías.
Comisión de Calidad de Centro/Responsable del Servicio/Unidad	Aprueban el plan de mejoras.
Decano/Director/Jefe del Servicio/Unidad	Son responsables del seguimiento y ejecución del plan de mejoras.

## REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO	REGISTROS	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
PG13-1-1	Código ético del auditor interno	Área de Calidad	6 años
PG13-1-2	Programa de auditorías	Vicerrectorado competente en materia de calidad	6 años
PG13-1-3	Plan de auditoría	Área de Calidad	6 años
PG13-1-4	Agenda de la auditoría	Área de Calidad	6 años
PG13-1-5	Informe de auditoría	Área de Calidad	Indefinido
PG13-1-6	Informe de alegaciones	Área de Calidad	Indefinido
PG13-1-7	Plan de mejoras	Área de Calidad	Indefinido
PG13	Actas de la Comisión de Calidad UC	Área de Calidad	Indefinido
PG13	Actas de la Junta de Centro	Secretaría del Centro	Indefinido

## INFORMACIÓN PÚBLICA

ELEMENTO DEL SGIC	FORMA DE INFORMAR
Programa de auditorías	Publicación en la página web del Área de Calidad.
Plan de la auditoría	Publicación en la página web del Área de Calidad.
Agenda de la auditoría	Publicación en la página web del Área de Calidad.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: INDICADORES

IDENTIFICADOR	DEFINICIÓN	PERIODO DE CÁLCULO	RESPONSABLE
IND-P13-a	% de auditorías realizadas sobre las previstas	Anual	Área de Calidad
IND-P13-b	Nº de No conformidades mayores detectadas / nº de auditorías realizadas	Anual	Área de Calidad
IND-P13-c	Nº de planes de mejora / nº de auditorías realizadas	Anual	Área de Calidad

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	MODIFICACIONES REALIZADAS
V02	01/10/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informar en la primera reunión de la Comisión de Calidad de la UC del año del resultado de las auditorías internas y externas celebradas el año anterior.</li> <li>▪ Informar en la Junta de Centro de las auditorías que se lleven a cabo y del resultado de las mismas.</li> <li>▪ Publicación en la página web del Área de Calidad del Plan y la Agenda de las auditorías, como evidencias de su realización.</li> </ul>