

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 9
	<b>PGC 12.4 AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## PGC 12.4 AUDITORÍAS INTERNAS

MODIFICACIONES RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR		
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN
01	20/09/2023	Primer ejemplar del procedimiento, se extraen y desarrollan requisitos regulados hasta ahora en el PGC16 Análisis y medición de resultados Ed.03. Se modifican los registros derivados del proceso y se establecen las responsabilidades asociadas a la preparación, realización y tratamiento de los resultados.

  

<p>Aprobado por:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p><b>Directora de Calidad y Compliance Académico</b> Fecha: 20/09/2023</p>	<p>Aprobado por:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p><b>Vicerrectora de Profesorado e Investigación</b> Fecha: 20/09/2023</p>	<p>Aprobado por:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p><b>Rectora</b> Fecha: 20/09/2023</p>
---	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 9
	<b>PGC 12.4 AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE .....	3
4. DEFINICIONES .....	3
5. DESARROLLO DEL PROCESO .....	4
5.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	4
5.2 ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	4
5.3 SELECCIÓN DEL EQUIPO AUDITOR INTERNO .....	4
5.4 PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS .....	5
5.5 PREPARACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS.....	5
5.6 REALIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS .....	6
5.7 ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE LOS RESULTADOS. SEGUIMIENTO DE ACCIONES.....	7
6. INDICADORES.....	7
7. RESPONSABILIDADES .....	8
8. REGISTROS .....	8
9. ANEXOS.....	9

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 9
	<b>PGC 12.4 AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## 1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer la metodología para realizar un examen sistemático e independiente del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Europa de Canarias, con el fin de determinar si dicho Sistema:

- es conforme a las normas, guías y requisitos externos e internos de referencia y
- se implementa de manera efectiva y se mantiene actualizado y eficaz.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda auditoría interna realizada al Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Europea de Canarias, ya sea por personal propio o por personal o entidad externa subcontratada al efecto.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- ✓ Documento 02 Modelo AUDIT Internacional: Criterios y directrices para la definición y documentación de Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Educación Superior
- ✓ Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- ✓ Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- ✓ Normativa interna de la Universidad Europea de Canarias.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- ✓ **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, normas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia y respecto a los cuales se comparan las evidencias en la auditoría.
- ✓ **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información verificable, que son pertinentes para evaluar la conformidad con los criterios de auditoría.
- ✓ **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito
- ✓ **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y detalles acordados de una auditoría. Recoge los datos de la auditoría a realizar: alcance de la auditoría, planes de acciones o de mejora a revisar u otros aspectos a verificar, etc.
- ✓ **Programa de auditoría:** Detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- ✓ **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas descritas en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- ✓ **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 9
	<b>PGC 12.4 AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

- ✓ **UCCA:** Unidad de Calidad y Compliance Académico.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

## **5. DESARROLLO DEL PROCESO**

### **5.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA**

La auditoría interna tiene como objetivos generales:

- Proporcionar al auditado la oportunidad de mejorar su SAIC
- Determinar la Conformidad o No Conformidad del SAIC
- Verificar que se siguen los procedimientos establecidos a todos los niveles del SAIC
- Verificar que todo el personal cumple satisfactoriamente con sus obligaciones y responsabilidades a todos los niveles, en lo que se refiere al SAIC establecido.

### **5.2 ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA**

La auditoría interna puede realizarse de manera completa a todos los procesos de la UEC y por tanto al SAIC en su conjunto o bien de forma parcial a determinadas áreas/procesos. Entre otras, podrán motivar la realización de auditorías parciales o extraordinarias las siguientes circunstancias:

- cambios importantes que afectan al SAIC, organización, medios técnicos, etc.
- cuando exista sospecha o se tenga certeza de que no se cumplen los requisitos de calidad establecidos
- la evaluación de resultados de auditorías precedentes u otras evaluaciones externas o internas
- verificación de la implantación de acciones correctivas
- cuando se tengan dudas sobre los resultados obtenidos en la medición con los indicadores establecidos.

### **5.3 SELECCIÓN DEL EQUIPO AUDITOR INTERNO**

Las auditorías internas podrán ser realizadas por personal propio de la UEC o externo, siempre que cumpla los siguientes requisitos:

- miembros de la comunidad universitaria:
  - o independientes de la actividad o servicio a auditar
  - o que hayan recibido formación en materia de calidad (general)
  - o o bien que posean experiencia en:
    - programas de evaluación y/o acreditación
    - Comisiones de Calidad de Centro o Titulación
- personas o entidades externas que presten específicamente servicios de auditoría interna de sistemas de gestión de calidad.

Los auditores serán seleccionados de modo que se asegure la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría y se evidenciará dicha selección en el Programa de auditorías, conforme a lo establecido en capítulos siguientes. La Unidad de Calidad y Compliance Académico deberá asegurar que se dispone de las evidencias de cumplimiento de los requisitos por parte de los auditores seleccionados. En el caso de personal interno, se gestionarán los registros de formación y cualificación conforme al procedimiento PGC 8.3 Formación del personal, mientras que, en el caso de personal externo, las evidencias serán archivadas junto con el Informe de auditoría interna emitido.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 9
	<b>PGC 12.4 AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## 5.4 PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS

Desde la Unidad de Calidad y Compliance Académico se establece el Programa de Auditorías, teniendo en cuenta:

- resultados de auditorías internas anteriores, de evaluaciones externas o de evaluaciones internas de compliance académico
- conclusiones del análisis y mejora llevados a cabo en aplicación del procedimiento PGC 12.2
- naturaleza e importancia de los procesos, actividades y servicios a auditar
- cambios que afecten a la organización
- seguimiento de acciones implementadas durante el último periodo
- y, en general, el estado de dichas actividades y servicios con relación al desarrollo del SAIC.

Al menos cada dos años se realizarán auditorías internas de todas las áreas y departamentos de cada Facultad/Escuela (centro) de la UEC. Podrán llevarse a cabo en cualquier momento del año, si bien se tendrá en cuenta, siempre que sea posible, la conveniencia de realizarlas en fechas en las que se pueda contar con datos consolidados de curso académico, de manera que pueda verse la evolución de distintas dimensiones relacionadas con la calidad a lo largo del tiempo.

Asimismo, podrán programarse auditorías extraordinarias cuando las circunstancias así lo aconsejen, como pueden ser los casos descritos en el capítulo 5.2.

En el Programa de Auditorías se incluirá lo siguiente:

- objetivos del programa anual y de las auditorías individuales (ej: centro, área o servicio concreto y requisitos a auditar, a no ser que se establezcan posteriormente en el Plan de cada auditoría interna)
- métodos
- auditor/es interno/s: que serán los responsables de la realización de las auditorías, lo que incluye el establecimiento de los Planes correspondientes, el cumplimiento de estos y la realización de los informes conforme al presente procedimiento
- alcance, número, centro/área/departamento/servicio y fecha de las auditorías, que deberá ser confirmada con cada área a auditar

Respecto a la duración de las auditorías internas, éstas podrán extenderse tanto como sea necesario para completar los objetivos establecidos en el Programa de auditorías internas y los requisitos establecidos en el Plan de la auditoría interna.

Los criterios de auditoría serán en todo caso los requisitos aplicables del Modelo AUDIT Internacional, así como los establecidos internamente en el SAIC de la UEC.

A cada auditoría programada se asigna un número de auditoría, con el formato XX/YY, donde XX es un número correlativo que comienza por 01 e YY corresponde al año en curso.

A lo largo del periodo considerado en el Programa de Auditorías, se realizará un seguimiento de la implementación del mismo, que se documentará en el apartado de observaciones del propio registro.

## 5.5 PREPARACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

Una vez seleccionado el equipo auditor, éste, con el apoyo de la Unidad de Calidad y Compliance Académico, establecerá un Plan de auditoría interna, donde se concretarán los detalles de la auditoría o auditorías internas a realizar, con el fin de:

- por un lado, preparar la auditoría por parte del equipo auditor,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 9
	<b>PGC 12.4 AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

- por otro, comunicar al área a auditar dicha información sobre la auditoría que se va a realizar.

Para elaborar un Plan de auditoría interna, será necesario recopilar la información sobre:

- acciones de mejora o correctivas abiertas o gestionadas en el último periodo en el área auditar cuya eficacia no haya sido comprobada hasta la fecha (Plan de mejora de centro, Plan de mejora de titulaciones u otros registros, según proceda)
- estado de y requisitos establecidos en la documentación aplicable al área a auditar
- cualquier otro elemento del SAIC que la Unidad de Calidad y Compliance Académico o el equipo auditor consideren oportuno.

Una vez recopilada esta información y acordada con el área a auditar la fecha y hora de inicio de la auditoría (si no se hubiera fijado en el Programa de Auditorías), el equipo auditor enviará al área a auditar el Plan de auditoría interna definitivo. Los detalles específicos (por ejemplo, las evidencias a auditar) no se comunicarán al auditado hasta la realización de la auditoría interna, con el fin de asegurar que se observen evidencias objetivas y seleccionadas, siempre que sea posible, aleatoriamente por el equipo auditor.

## 5.6 REALIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

Las auditorías internas constarán de las siguientes fases:

**Reunión inicial:** es el encuentro entre el equipo auditor y el auditado para su presentación, explicación del plan y agenda y aclaración de cualquier duda, respecto a, por ejemplo:

- Definición de la forma de actuación durante el proceso
- Fecha y hora de reunión final
- Confirmación de la disponibilidad de los medios y recursos que precise el equipo auditor
- Canales de comunicación.

**Realización de la auditoría:** se trata de la observación y evaluación de evidencias disponibles, para determinar tanto la conformidad como la no conformidad con los criterios de auditoría, detectando a su vez cualquier riesgo u oportunidad de mejora aplicable al área objeto de auditoría.

La auditoría se desarrollará por medio de entrevistas con el personal implicado en el alcance de la misma, examen de documentos y observación de las actividades y situaciones. Durante la realización de la auditoría, el equipo auditor deberá:

- Poner en evidencia hechos, no hacer valoraciones subjetivas.
- Observar la puesta en práctica real de los procesos analizados. Verificar ejemplos concretos de aplicación de los puntos del SAIC analizados.
- Verificar que se documenta la información mediante registros e informes.
- No emitir apreciaciones personales en relación con las desviaciones u otras situaciones detectadas.
- Indicar al auditado el grado de conformidad de las evidencias observadas, así como especificar las desviaciones u otras situaciones detectadas, preferiblemente en el momento en que se detectan, siempre que sea posible. Dichas detecciones se clasificarán en:
  - No Conformidades: incumplimiento de los requisitos o criterios de auditoría
  - Oportunidades de mejora: observaciones, riesgos, no conformidades potenciales o aspectos que, desde el punto de vista del equipo auditor, se podrían mejorar, aunque no puedan ser considerados incumplimientos en sentido estricto.
- El equipo auditor anotará todas aquellas evidencias de auditoría que considere necesarias para mostrar sus conclusiones y ser expresamente mencionadas en el Informe final.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 9
	<b>PGC 12.4 AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

**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, se tratarán los siguientes temas:

- Temas pendientes de completar, si existieran, en función de las comprobaciones realizadas
- Indicación de todas las No Conformidades u Oportunidades de Mejora detectadas, así como de los puntos fuertes apreciados por el equipo auditor
- Comunicación de conclusiones y, en su caso, discusión de las mismas
- Recordatorio de los pasos siguientes (emisión de informe, temas pendientes, registro y seguimiento de acciones a llevar a cabo, etc.).

**Informe final:** En un plazo no superior a 15 días desde la realización de la auditoría, se redactará el Informe de la auditoría y se remitirá al Responsable del área o centro auditado.

En dicho informe debe constar, al menos, la siguiente información:

- Fecha de realización de la auditoría interna y fecha de emisión del informe
- Equipo auditor y personal participante durante la auditoría
- Alcance de la auditoría
- Resumen de resultados: deberán registrarse no solo las evidencias auditadas que llevasen a concluir que existen áreas de actuación necesarias o recomendables sino también aquellas que hayan llevado a concluir que no exista dicha necesidad, por ser conformes con los requisitos especificados.
- Descripción de No Conformidades u Oportunidades de Mejora detectadas, respecto a los requisitos de referencia

## **5.7 ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE LOS RESULTADOS. SEGUIMIENTO DE ACCIONES**

Si del informe de la auditoría se desprendiera la necesidad de establecer acciones de mejora o correctivas, dichas acciones deberán ser registradas por el Responsable del área (o la persona en quien éste delegue):

- en el plazo de un mes desde la recepción del informe
- con el apoyo y asesoramiento, en su caso, de la Unidad de Calidad y Compliance Académico,
- en el Plan de mejoras correspondiente (Plan de mejoras de centro, Plan de mejoras de titulación u otros)
- y en todo caso ser comunicado el establecimiento y registro de dichas acciones a la Unidad de Calidad y Compliance Académico.

El Responsable del área auditada adoptará las acciones de mejora establecidas en función de su importancia e incidencia en la calidad de las actividades realizadas, de la satisfacción de los grupos de interés y de los medios necesarios, conforme a los plazos que, teniendo estos aspectos en cuenta, se establecieron en el Plan de mejora correspondiente. La persona designada, en su caso, realizará un seguimiento de las mismas hasta comprobar que la acción implantada ha eliminado o minimizado la causa o ha supuesto un elemento real de mejora. Dicho seguimiento será documentado en el Plan de mejora, conforme a lo establecido en el procedimiento PGC 12.2 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora.

## **6. INDICADORES**

No aplica.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 9
	<b>PGC 12.4 AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## **7. RESPONSABILIDADES**

- Propietario del proceso: Unidad de Calidad y Compliance Académico
- Participantes en el proceso:
  - Unidad de Calidad y Compliance Académico:
    - ✓ Elaborar el Programa de auditorías y colaborar en la elaboración de los Planes de auditoría interna
    - ✓ Garantizar que se dispone de las evidencias de cumplimiento de los requisitos aplicables al equipo auditor seleccionado
    - ✓ Apoyar a las áreas auditadas en el tratamiento de los resultados de las auditorías internas
  - Director/a de la Unidad de Calidad y Compliance Académico:
    - ✓ Revisar el Programa de Auditorías comunicar a la Unidad de Calidad y Compliance Académico de la UEC cualquier observación o necesidad de adaptación
    - ✓ Favorecer el cumplimiento de los Programas de Auditorías
  - Auditor/es interno/s:
    - ✓ Formular los Planes de auditoría interna con el apoyo de la Unidad de Calidad y Compliance Académico
    - ✓ Realizar las auditorías internas conforme al presente procedimiento
    - ✓ Documentar los Informes de auditoría interna
  - Responsables y personal del área auditada:
    - ✓ Colaborar con el equipo auditor para la correcta realización de las auditorías
    - ✓ Plantear, registrar, implementar y llevar a cabo el seguimiento de las acciones que correspondan frente a los resultados de la auditoría

## **8. REGISTROS**

En la implantación del procedimiento descrito se generan los siguientes registros:

<b>REGISTROS</b>			
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>QUIÉN ARCHIVA</b>	<b>SOPORTE</b>	<b>TIEMPO CONSERVACIÓN</b>
Programa de Auditorías	UCCA	Digital	3 años
Plan de auditoría interna	UCCA	Digital	3 años
Informe de auditoría interna	UCCA	Digital	3 años
Evidencias de la cualificación de los auditores	RRHH / UCCA (en caso de externos)	Digital	3 años

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 9
	<b>PGC 12.4 AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## 9. ANEXOS

- Programa de Auditorías
- Plan de auditoría interna