

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

ÁREA
Apoyo a Áreas de Gobierno

iAI-Informe de Auditoría Interna

Año
2023

Tipo de AUDITORÍA
INTERNA

Elaborado por Equipo AUDITOR

jueves, 26 de octubre de 2023

Vº Bº del ÁREA auditada

jueves, 26 de octubre de 2023

Auditoría INTERNA

La norma **ISO 9001:2015** establece en su apartado **9.2** establece que la organización deberá llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados. Por este motivo se plantea el presente **Plan de Auditoría Interna**.

1. Plan de Auditoría Interna del ÁREA

El **Plan de Auditoría Interna del Área** muestra la planificación de actuaciones, tipo de auditoría, responsabilidad en la ejecución, así como el elenco de evidencias objeto de hallazgos. Para terminar, se plantea conjunto de **recomendaciones** para posibles acciones de mejora en el siguiente PAC del Área.

Año	Tipo de Auditoría	Ámbito	Incluida	Fecha Prevista	Fecha Realizada	Hora
2023	Ordinaria	AAG	Si	25-oct-2023	25-oct-2023	12:00

2. Objetivos de la Auditoría Interna

Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con respecto los requisitos ISO 9001:2015, evaluar su capacidad para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que les sean de aplicación, evaluar su eficacia para conseguir los objetivos propuestos e identificar posibles áreas de mejora.

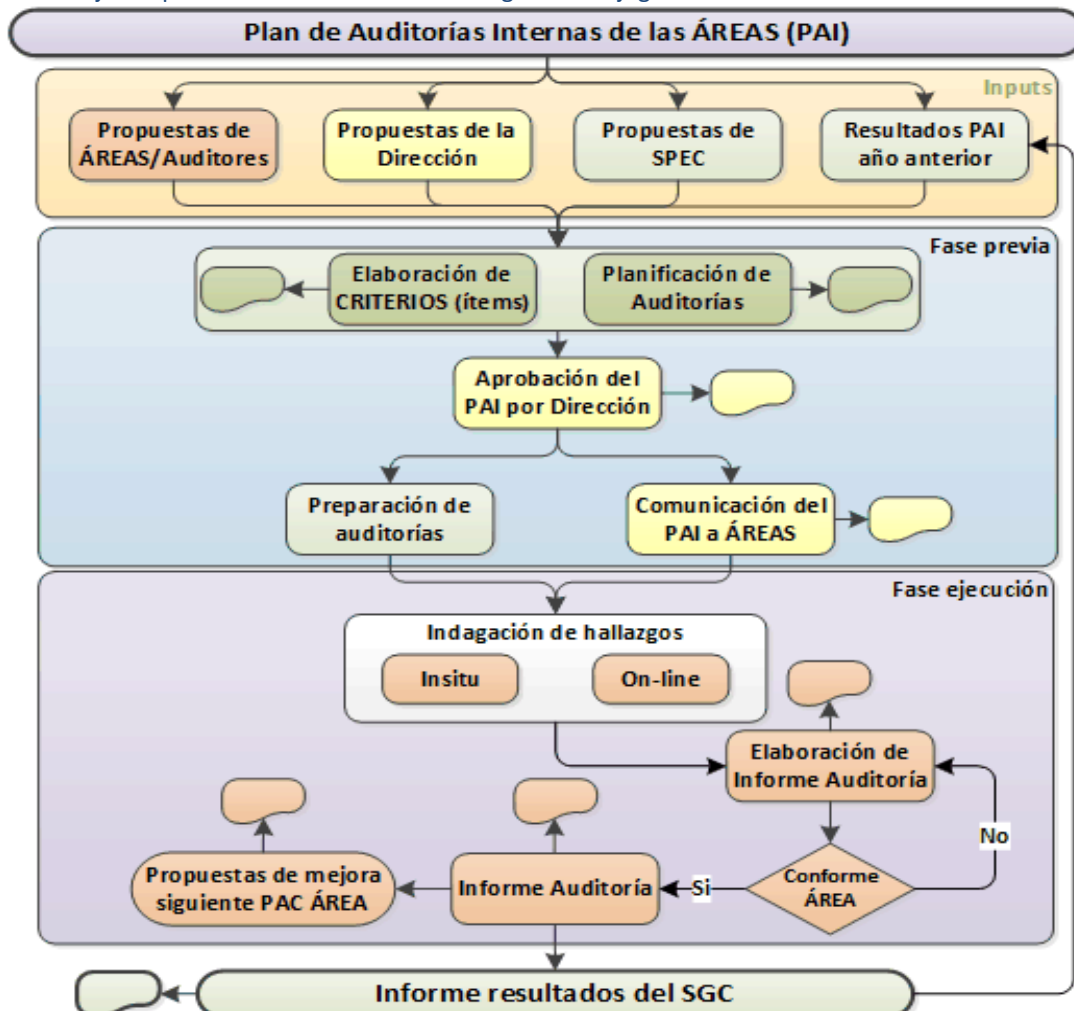
3. Método

Se ha utilizado la **aleatoriedad** en la muestra, tanto en las personas como en los procesos del **ÁREA** y sus registros. Por lo tanto, el presente informe queda ceñido a las evidencias recopiladas, advirtiendo al **ÁREA** de la necesidad, en su caso, de profundizar en las posibles soluciones de los hallazgos por si fuese mayor el número de personas, procesos o registros afectados.

Cada hallazgo propuesto vendrá descrito, al menos, por un ejemplo que evidencia su calificación para que, por otro lado, pueda servir de guía al **ÁREA** en la elaboración de Acción de Mejora pertinente.

También, y a criterio del **ÁREA**, se podrán proponer cuantas **Acciones de Mejora** se estimen oportunas como consecuencia de la exposición de las **RECOMENDACIONES**.

El flujo de trabajo del proceso viene detallado en el siguiente flujograma:



4. Alcance

Conjunto de procesos que despliegan las operaciones del personal del Área y que son objeto de indagación:

CódPro	Nombre del Proceso	Auditado	MP
Pr-01	Gestión de Ayudas de Acción Social	No	MP-03
Pr-02	Gestión de Documentos y asistencia administrativa al cargo	Si	MP-08
Pr-03	Gestión de Convocatorias de Organos Colegiados	Si	MP-08
Pr-04	Ejecución del Plan de Auditoría y Control Interno.	No	MP-08
Pr-05	Emisión de Informes Sociales	No	MP-09
Pr-07	Gestión de la secretaría del Consejo Social	No	MP-08
Pr-08	Gestión de programas de relaciones con la sociedad	No	MP-09
Pr-09	Gestión de Indicadores estratégicos	No	MP-04

5. Criterios

Los criterios utilizados son los que se determinan en la norma UNE-EN-ISO 9001 vigente a los cuales se añade, en su caso, los que disponga la dirección del Sistema de Gestión de Calidad.

Por otro lado, en lo referente a la gestión de la evidencia se actuará a tenor de lo establecido en la norma UNE-EN-ISO 19011 vigente.

Son las guías básicas de actuación en el proceso de Auditoría Interna. Además de lo establecido en el P.G. de Auditoría Interna, se detalla los bloques de indagación para la prospección de hallazgos. Estos bloques son los que a continuación se detallan:

Bloque de INDAGACIÓN

Aplicación. Gestión de las NC y QS
 Informes. Encuestas de satisfacción y Grupos de Discusión
 Módulo de Calidad. Manual de Calidad
 Módulo de Calidad. Plan Anual de Calidad
 Módulo de Calidad. Indicadores
 Módulo de Calidad. Informe de Resultados
 Módulo de Calidad. Auditoría Externa e Interna
 Procesos. WorkFlow

6. Principios de la Auditoría Interna

El comportamiento de los Auditores estará sujeto a los siguientes principios:

- **Confianza, integridad y confidencialidad**
- **Obligación de informar con veracidad y exactitud**
- **Diligencia y juicio al auditar**
- **Imparcialidad y objetividad en las conclusiones**
- **Enfoque basado en las evidencias**
- **Enfoque basado en riesgos**

7. Realización de la Auditoría Interna

La ejecución se podrá realizar por los siguientes medios:

- **In-situ**
Se visita el Área en la fecha acordada y se adquieren las evidencias objeto de indagación.
- **On-line (telemática)**

A través de medios telemáticos se procede a la indagación. Se podrá contar con la colaboración concurrente del personal del Área auditada.

Auditor Jefe

Auditor

Ramón Iglesias Aragón

8. Zona de hallazgos

Bloque de Indagación

Aplicación. Gestión de las NC y QS

Lugar de búsqueda

Campus Virtual. Análisis de causas y Verificación de NC

Ítem de búsqueda

El análisis de causas y de verificación de la NC son eficaces

Descripción del HALLAZGO

NC Apdo

Realiza sucintos análisis de causas

No



Evidencia (ejemplo)		
NC 16/2023		
Lugar de búsqueda		
Campus Virtual. Programa de QS y de NC		
Ítem de búsqueda		
Pone las NC procedentes de QS (cuando proceda)		
Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
No procede	No	
Evidencia (ejemplo)		
Lugar de búsqueda		
Campus Virtual. Programa de QS		
Ítem de búsqueda		
Las quejas han recibido una respuesta adecuada al interesado		
Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
No procede	No	
Evidencia (ejemplo)		
Bloque de Indagación		
Informes. Encuestas de satisfacción y Grupos de Discusión		
Lugar de búsqueda		
Módulo de Calidad. Informe Resultados (Informe anual año anterior y semestral año actual)		
Ítem de búsqueda		
Se ha realizado el análisis de las observaciones y propuestas de mejora de encuestas		
Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
Se realiza sucinto análisis sobre observaciones e incluye propuestas para el siguiente año	No	
Evidencia (ejemplo)		
IRAS 2022 apdo. 7.3		
Lugar de búsqueda		
Informe de satisfacción. Número de encuestas (Informe Anual año anterior)		
Ítem de búsqueda		
Se ha alcanzado un número de encuestas adecuado para cada sector de población		
Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
Con carácter general se alcanza de manera muy ajustada la muestra por sectores	No	
Evidencia (ejemplo)		
Informe de Satisfacción 2022		
Bloque de Indagación		
Módulo de Calidad. Manual de Calidad		
Lugar de búsqueda		
Módulo de Calidad. Manual de Calidad e Informe Anual de Resultados año anterior		
Ítem de búsqueda		
El área manifiesta que diseña actividades o calibración o gestión de Proveedores y realiza su control		
Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
No procede. La gestión de compras esta sujeta al virtual market y no tienen poder discrecional para elegir proveedores	No	
Evidencia (ejemplo)		



Lugar de búsqueda

Módulo de Calidad. Manual de Calidad año actual (Carta de Servicios)

Ítem de búsqueda

La redacción de los compromisos enfocados directamente a los usuarios

Descripción del HALLAZGO

NC

Apdo

Los Compromisos se redactan buscando su impacto en los intereses de sus usuarios

No

Evidencia (ejemplo)

Carta de Servicios 2023

Lugar de búsqueda

Módulo de Calidad. Manual de Calidad año actual (Mapa de Registros)

Ítem de búsqueda

Todos los registros se encuentran declarados y actualizados

Descripción del HALLAZGO

NC

Apdo

Se presume que todos los registros declarados estan actualizados

No

Evidencia (ejemplo)

Manual de Calidad 2023

Lugar de búsqueda

Módulo de Calidad. Manual de Calidad año actual (Riesgos)

Ítem de búsqueda

Los riesgos están enfocados a prevenir posibles desviaciones en los procesos del área

Descripción del HALLAZGO

NC

Apdo

Los Riesgos controlados buscan minimizar o eliminar posibles causas que dificulten la normal prestación de servicio

No

Evidencia (ejemplo)

Plan de Contingencias 2023

Bloque de Indagación

Módulo de Calidad. Plan Anual de Calidad

Lugar de búsqueda

Módulo de Calidad. Plan Anual de Calidad año actual

Ítem de búsqueda

Los objetivos y sus acciones se han definido correctamente, y suponen una mejora en la prestación del servicio

Descripción del HALLAZGO

NC

Apdo

Los objetivos declarados buscan la mejora continua y su despliegue en acciones es correcta

No

Evidencia (ejemplo)

Plan de Mejora 2023

Bloque de Indagación

Módulo de Calidad. Indicadores

Lugar de búsqueda

Módulo de Calidad. Gestión de Indicadores (Mediciones anuales año anterior y parciales año actual)

Ítem de búsqueda

Los valores estan bien calculados y se mantienen en el tiempo

Descripción del HALLAZGO

NC

Apdo

Se dispone de aplicativo para cálculo y control automático de las mediciones

No

Evidencia (ejemplo)

Control de AAG



Lugar de búsqueda		
Módulo de Calidad. Indicadores y Camp. Virtual NC (Medic. anuales año anterior/parciales año actual en su caso)		
Ítem de búsqueda		
Se generan las correspondientes NC en caso de incumplimientos		
Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
No ha habido incumplimientos de NC en 2022. Se presume que se generan	No	
Evidencia (ejemplo)		
Indicadores 2022		
Lugar de búsqueda		
Módulo de Calidad. Gestión de Indicadores (Mediciones anuales año anterior y parciales año actual)		
Ítem de búsqueda		
Mejora los umbrales/meta (si hay margen) porque se ha superado en las 3 últimas mediciones		
Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
Se han mejorado estándares de indicadores que tenían margen para ello	No	
Evidencia (ejemplo)		
Indicadores 1000, 1003, ... en año 2023		
Bloque de Indagación		
Módulo de Calidad. Informe de Resultados		
Lugar de búsqueda		
Módulo de Calidad. Informe de Resultados (Informe anual año anterior y semestral año actual)		
Ítem de búsqueda		
El área analiza y evalúa los resultados en profundidad buscando las causas		
Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
Se realizan sucintos análisis de resultados	No	
Evidencia (ejemplo)		
IARS 2022		
Bloque de Indagación		
Módulo de Calidad. Auditoría Externa e Interna		
Lugar de búsqueda		
Módulo de Calidad. Informe de Resultados año actual (Audit Ext) e Informe Resultados del año anterior (Audit Int)		
Ítem de búsqueda		
Se han tenido en cuenta posibles recomendaciones recogidas en el Informe de Auditoría Externa e Interna		
Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
El análisis se realiza de las recomendaciones en AI e AE, pero es bastante mejorable	No	
Evidencia (ejemplo)		
IARS 2022 (AI) y IARS 2023 (AE)		
Bloque de Indagación		
Procesos. WorkFlow		
Lugar de búsqueda		
Alfresco. Procedimientos Operativos		
Ítem de búsqueda		
Todos sus procesos se encuentran declarados, documentados, actualizados y publicados		
Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
Todos están disponibles en la zona oficial de publicación	No	
Evidencia (ejemplo)		
ALFESCO		



Ítem de búsqueda

El procedimiento operativo refleja con veracidad el desarrollo actual del mismo

Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
Los procedimientos se presumen expresan el workflow de los procesos	No	

Evidencia (ejemplo)

PO Documentos y Asistencia a Cargo

Lugar de búsqueda

Control de registros insitu en el área

Ítem de búsqueda

Se conservan y se localizan los registros asociados al Procedimiento Operativo del proceso

Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
Los registros auditados estan declarados en aplicativo, incluso en algunos de ellos estan hiperenlazados a sus documentos originales	No	

Evidencia (ejemplo)

Control de AAG

Puntos FUERTES

- * El trato recibido a este auditor ha sido excelente y el personal ha sido proactivo ante las demandas efectuadas
- * Aunque ya fue objeto de destacar en la auditoría anterior, se vuelve a señalar el control preferente en formato digital de documentos en el Área. P.e. Control AAG.xlsx

RECOMENDACIONES

- * De los análisis de causas realizados sería recomendable profundizar en los motivos, ya que los evidenciados quedan como elementos que aportan poco valor a la toma de decisiones. Esta carencia afecta a varias partes del Sistema en el Área: en el tratamiento de las NC's, en los análisis de resultados del IARS, en los análisis de las Recomendaciones de AE e AI,
- * Aunque se alcanzan los mínimos exigidos en las muestras de encuestas de satisfacción sería necesario plantear acciones que fomenten su recogida.
- * Aunque todos los Procesos tienen Riesgo asociado y controlado es necesario seguir buscando otros adicionales de una manera más individualizada ya que los existentes tienen una relación transversal a todos los Procesos. Es decir, que cumpliendo con los mínimos exigidos por el SGC (todos los Procesos tienen que tener Riesgo asociado) se detecta que NO se estudian otros posibles existentes de cada Proceso.
- * Se detecta que los Objetivos declarados inciden de una manera recurrente (desde hace varios años) en áreas muy concretas. La pregunta es ¿y las demás áreas, dónde se busca la mejora continua?. P.e. Consejo Social y otra.
- * Una vez chequeados varios registros de los Módulos de AAG se detecta que hay disparidad en los criterios de asiento de los mismos. Es decir, en las actualizaciones web en la subárea de apoyo a decanatos deberían asentarse sólo los que hacen referencia a acuerdos de gobierno, habiendo decanatos que van más allá en el cómputo de dichas actualizaciones. Si esto es así sería recomendable actualizar su PO. De otra forma, y con carácter general y por subáreas, también es recomendable se reúnan cada una de las mismas para una puesta en común de criterios y que se actúe en consecuencia sobre estos asuntos o cualquier otro relacionado.

PERSONAS auditadas

José Orta

9. Conformidad con los resultados

Número de Ítems indagados	Número de No Conformidades encontradas
18	0

EL EQUIPO AUDITOR, una vez elaborado el Informe de Auditoría Interna, queda conforme en la fecha
 jueves, 26 de octubre de 2023



Sobre el poco valor de los análisis de causas puede deberse a que hay excesiva rotación en la dirección del área y esto hace que se tenga poca experiencia en esta labor.

En cuanto a la recogida de encuestas se fomentarán los avisos a los compañeros sobre este asunto.

Los Riesgos, así como otras cuestiones propias de esta área que es muy heterogénea, deberán ser llevados a reunión de sus miembros para que de esta manera poder tomar decisiones consensuadas y productivas.

Propuestas de mejora para el próximo Plan Anual de Calidad (Introducir solo 1 por línea)

En los análisis de resultados, NC, ..., se buscará asesoramiento del SPEC para mejorarlos

Fomentar los avisos de recogida de encuestas

Convocar a miembros de AAG a tratar temas de interpretación: criterios asiento registros, Riesgos, ...

Buscar en el siguiente PAC más objetivos que afecten a más subáreas del AAG

El ÁREA, una vez leído y analizado el Informe de Auditoría Interna, queda enterada en la fecha

jueves, 26 de octubre de 2023