

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

ÁREA
Apoyo a Áreas de Gobierno

iAI-Informe de Auditoría Interna

Año
2021

Tipo de AUDITORÍA
INTERNA

Elaborado por Equipo AUDITOR

lunes, 7 de febrero de 2022

Vº Bº del ÁREA auditada

martes, 8 de febrero de 2022

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
2021	Ordinaria	AAG	Si	07-feb-2022	07-feb-2022	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.

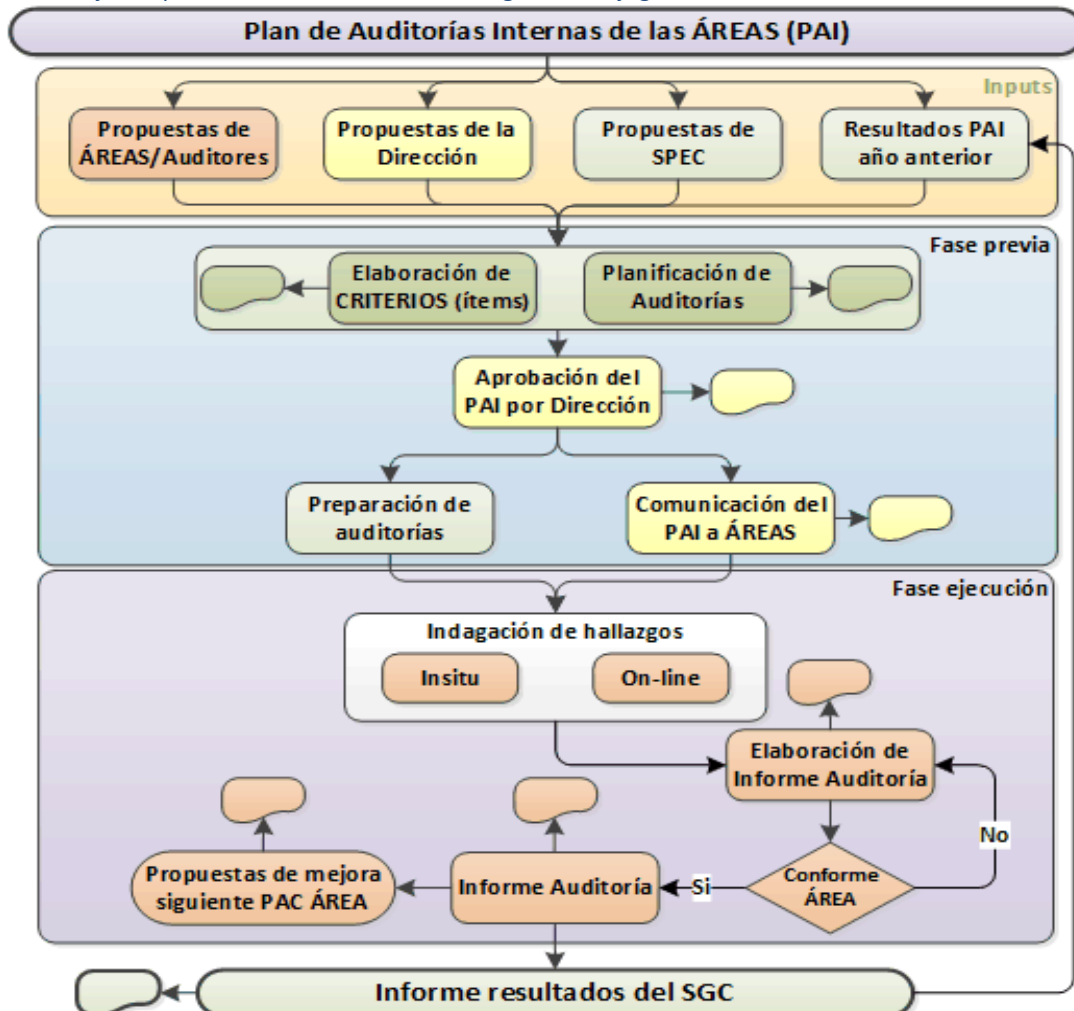
3. Método

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	No	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-06	Emisión de Informes Jurídicos	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

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
Aplicación. Gestión del CAU
Imagen institucional y protección de datos
Informes. Encuestas de satisfacción y Grupos de Discusión
Módulo de Calidad. Auditoría Externa e Interna
Módulo de Calidad. Indicadores
Módulo de Calidad. Informe de Revisión del Sistema
Módulo de Calidad. Manual de Calidad
Módulo de Calidad. Plan Anual de Calidad
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		
Informes. Encuestas de satisfacción y Grupos de Discusión		
Lugar de búsqueda		
Informe Anual de Resultados del Área. Encuestas de Satisfacción		
Ítem de búsqueda		
Realiza el análisis de las observaciones y propuestas de mejora		
Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo

No se ha analizado las observaciones de las encuestas de satisfacción por si se deduce mejoras	No
--	-----------

Evidencia (ejemplo)

Apdo. 7.3 del IARS
Informe de Satisfacción. Observaciones

Ítem de búsqueda

Se ha alcanzado un número de encuestas adecuado para cada sector de población

Descripción del HALLAZGO

NC Apdo

Se ha alcanzado sobradamente los requerimientos de respuestas por sectores (94.43% de confianza en la muestra)

No

Evidencia (ejemplo)

Apdo. 7.3 del IARS

Lugar de búsqueda

Informe Anual de Resultados del Área. Grupo de Discusión

Ítem de búsqueda

Realiza un grupo de discusión para el análisis cualitativo de la prestación del servicio

Descripción del HALLAZGO

NC Apdo

No dispone de Grupo de Discusión

No

Evidencia (ejemplo)

No hay evidencias

Bloque de Indagación

Aplicación. Gestión de las NC y QS

Lugar de búsqueda

Análisis de causas de NC en Campus Virtual

Ítem de búsqueda

El análisis de causas está enfocado a encontrar el origen de la desviación

Descripción del HALLAZGO

NC Apdo

Se revisa la NC 18/2021 y se evidencia el efectivo análisis de causa ("proqué") que origina la acción correctiva

No

Evidencia (ejemplo)

Campus Virtual. Programa de NC

Lugar de búsqueda

Verificación de la eficacia de los planes de acción de la NC en Campus Virtual

Ítem de búsqueda

Se ha comprobado que el plan de acción ha sido eficaz para corregir la NC y para que no vuelva a ocurrir

Descripción del HALLAZGO

NC Apdo

Se ha revisado la verificación de la eficacia de NC 18/2021 y se constata el adecuado análisis de comprobación

No

Evidencia (ejemplo)

Campus Virtual. Programa de NC

Lugar de búsqueda

Programa de QS y Programa de NC en Campus Virtual

Ítem de búsqueda

Pone las NC procedentes de QS (cuando proceda)

Descripción del HALLAZGO

NC Apdo

No dispone de Q/S

No

Evidencia (ejemplo)

No hay evidencias

Lugar de búsqueda

Programa de QS en Campus Virtual

Ítem de búsqueda

Las quejas se han respondido dando una solución, en su caso, al interesado

Descripción del HALLAZGO

NC

Apdo

No dispone de Q/S

No

Evidencia (ejemplo)

No hay evidencias

Bloque de Indagación

Aplicación. Gestión del CAU

Lugar de búsqueda

Tratamiento del CAU en OTRS

Ítem de búsqueda

Los CAUs se clasifican y se les asigna un propietario

Descripción del HALLAZGO

NC

Apdo

Con carácter general, cuando se recibe un CAU se asigna a Cola donde sólo hay una sola persona. Por lo tanto la asignación es evidente.

No

Evidencia (ejemplo)

Aplicación de OTRS

La gestión de CAU se ha en muy pocas SubÁreas de AAG (solo a efectos de indagación)

Bloque de Indagación

Imagen institucional y protección de datos

Lugar de búsqueda

Control de datos personales en listados

Ítem de búsqueda

Se cumple con la normativa de protección de datos en listados con datos personales

Descripción del HALLAZGO

NC

Apdo

De lo revisado se evidencia el cumplimiento con la normativa en protección de datos ya que, con carácter general, no se dispone de documentos (listados públicos) con datos personales

No

Evidencia (ejemplo)

Listado de Ayudas a la Igualdad de 2021 (Vic. De Estudiantes) --> aparece el nombre de los adjudicatarios sin otros datos sensibles que esten bajo protección

Lugar de búsqueda

E-mail y web

Ítem de búsqueda

Cumple la imagen institucional en los correos electrónicos y sus documentos

Descripción del HALLAZGO

NC

Apdo

Se dispone de plantilla para la emisión de correos institucionales. Esta plantilla contiene imágenes institucionales y coetilla de protección de datos

No

Evidencia (ejemplo)

email de 2-feb-2022 a la lista PDI del Vic. Ordenación Académica

Lugar de búsqueda

Formularios y e-mail

Ítem de búsqueda

La información sobre protección de datos es ofrecida a los usuarios

Descripción del HALLAZGO

NC

Apdo

Se dispone de plantilla para la emisión de correos institucionales. Esta plantilla contiene imágenes institucionales y coetilla de protección de datos

No

Evidencia (ejemplo)

email de 2-feb-2022 a la lista PDI del Vic. Ordenación Académica

Lugar de búsqueda

Web del área

Ítem de búsqueda

La información ofrecida en la web está actualizada

Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
Se presupone que la información visualizada esta actualizada (Vic. Ordenación Académica)	No	
Evidencia (ejemplo)		
Web de Vic. Ordenación Académica		

Bloque de Indagación		
Módulo de Calidad. Auditoría Externa e Interna		
Lugar de búsqueda		
Informe Anual del Sistema. Auditoría Interna y Externa		
Ítem de búsqueda		
Se han tenido en cuenta posibles recomendaciones importantes recogidas en el Informe de Auditoría Externa		
Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
Se encuentra una sola recomendación para que se adapten los procesos a la gestión telemática. Esta recomendación NO ha generado mejora por las circunstancias del Área	No	
Evidencia (ejemplo)		
Apdo. 8.1 del IARS		

Bloque de Indagación		
Módulo de Calidad. Indicadores		
Lugar de búsqueda		
Módulo de Calidad. Ficha de Indicadores		
Ítem de búsqueda		
Los valores estan bien calculados y se mantienen en el tiempo		
Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
Se dispone de herramienta de cálculo automático de resultados así como de recogida de registros	No	
Evidencia (ejemplo)		
Módulo de Control de AAG.xlsx		

Lugar de búsqueda		
Módulo de Calidad. Plan Anual de Calidad (Incidencias) y Programa de NC de Campus Virtual		
Ítem de búsqueda		
Se generan las correspondientes NC en caso de incumplimientos		
Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
Del único incumplimiento detectado (Ind. Nº 1016) se propone levantar la pertinente NC, aunque no se ha podido constatar a fecha de hoy su levantamiento	No	
Evidencia (ejemplo)		
Gestión de Indicadores en Módulo de Calidad		

Lugar de búsqueda		
Módulo de Calidad. Indicadores (valores)		
Ítem de búsqueda		
Evita tendencias planas (no más de tres seguidas) y/o mejora los umbrales		
Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
Se analiza y propone mejoras en los estándares (umbrales) de indicadores en función del gap existente entre los últimos valores y el umbral establecido	No	
Evidencia (ejemplo)		
Propuestas de mejoras de Apdo 6 del IARS		

Bloque de Indagación		
Módulo de Calidad. Informe de Revisión del Sistema		
Lugar de búsqueda		
Informe Semestral e Informe Anual		
Ítem de búsqueda		

El área analiza y evalúa los resultados en profundidad buscando las causas

Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
--------------------------	----	------

Con carácter general se analiza causas de posibles incidencias en el control de los distintos Planes del PAC en el IARS (Apdo. 6) **No**

Evidencia (ejemplo)

Apdo. 6 del IARS

Bloque de Indagación

Módulo de Calidad. Manual de Calidad

Lugar de búsqueda

Módulo de Calidad (Manual de Calidad-Diseño actividades) e IARS-Análisis de Diseño Actividades

Ítem de búsqueda

El área que esta afectada manifiesta que diseña actividades y muestra evidencia de la realización

Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
--------------------------	----	------

No diseñan actividades **No**

Evidencia (ejemplo)

No hay evidencias

Lugar de búsqueda

Módulo de Calidad (Manual de Calidad-Compromisos)

Ítem de búsqueda

Redacción de los compromisos enfocados directamente a los usuarios

Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
--------------------------	----	------

Los Compromisos buscan impacto directo en sus usuarios **No**

Evidencia (ejemplo)

A`pdo. 6.2 del Manual de Calidad

Lugar de búsqueda

Módulo de Calidad (Manual de Calidad-DAFO)

Ítem de búsqueda

El DAFO recoge riesgos y/o oportunidades de todos los procesos de área

Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
--------------------------	----	------

Se declaran Riesgos y Oportunidades suficientes para mantener afectados todos los Procesos **No**

Evidencia (ejemplo)

Apdo. 4.4 del Manual de Calidad

Lugar de búsqueda

Módulo de Calidad (Manual de Calidad-Calibración) e IARS-Análisis de Calibración

Ítem de búsqueda

El área que esta afectada manifiesta que realiza estas tareas y muestra la evidencia de la realización

Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
--------------------------	----	------

No dispone de material para calibración **No**

Evidencia (ejemplo)

No hay evidencias

Lugar de búsqueda

Módulo de Calidad (Manual de Calidad-Proveedores) e IARS-Evaluación de Proveedores

Ítem de búsqueda

El área afectada manifiesta que tiene selección de proveedores y muestra evidencia de criterios y evaluación

Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
--------------------------	----	------

No se hace gestión propia de proveedores sometidos a aplicación de criterios de selección y evaluación **No**

Evidencia (ejemplo)

No hay evidencias

Lugar de búsqueda

Módulo de Calidad (Manual de Calidad-Mapa de Registros)

Ítem de búsqueda

Todos los registros se encuentran declarados y actualizados

Descripción del HALLAZGO

NC

Apdo

Los Procedimientos Operativos están estables desde hace varios años, por lo que el Mapa de Registros NO ha sufrido modificaciones

No

Evidencia (ejemplo)

Apdo. 7.5 del Manual de Calidad

Lugar de búsqueda

Módulo de Calidad (Manual de Calidad-Riesgos y Plan Anual de Calidad-Contingencias)

Ítem de búsqueda

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

Descripción del HALLAZGO

NC

Apdo

Se deduce que la declaración actual de Riesgos están enfocados a cubrir posibles desviaciones en la ejecución de los Procesos

No

Evidencia (ejemplo)

Apdo. 6.1 del Manual de Calidad
Plan de Contingencias del PAC

Bloque de Indagación

Módulo de Calidad. Plan Anual de Calidad

Lugar de búsqueda

Módulo de Calidad (Manual de Calidad-Objetivos)

Ítem de búsqueda

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

Descripción del HALLAZGO

NC

Apdo

Los objetivos propuestos buscan mejoras en Procesos

No

Evidencia (ejemplo)

Plan de Mejora del PAC

Lugar de búsqueda

Módulo de Calidad (Plan Anual de Calidad-Plan de Mejora y Contingencias)

Ítem de búsqueda

Realiza una planificación de las acciones para la consecución del PAC

Descripción del HALLAZGO

NC

Apdo

El despliegue de las acciones del PAC es adecuado para conseguir los propósitos previstos

No

Evidencia (ejemplo)

Acciones asociadas al PAC

Bloque de Indagación

Procesos. WorkFlow

Lugar de búsqueda

Alfresco

Ítem de búsqueda

Todos sus procesos se encuentran declarados, documentados, actualizados y publicados

Descripción del HALLAZGO

NC

Apdo

Alfresco muestra todos los Procedimientos Operativos declarados en el Manual de Calidad

No

Evidencia (ejemplo)

Afresco

Ítem de búsqueda

El procedimiento operativo refleja con veracidad el desarrollo actual del mismo

Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
Los Procedimientos Operativos estan correctos. Pro ejemplo: AAG-PO_02 Gestión de Documentos y Asistencia Administrativa al Cargo (Ed.05_24012019).pdf	No	
Evidencia (ejemplo)		

Afresco. Procedimientos Operativos

Lugar de búsqueda

Registros de los Procesos en los medios utilizados por el Área (físicos o digitales)

Ítem de búsqueda

Se conservan y se localizan los registros asociados al proceso auditado

Descripción del HALLAZGO	NC	Apdo
Los registros estan debidamente identificados y su acceso hiperenlazado a base de datos que facilitan su visualización	No	
Evidencia (ejemplo)		

Módulo de Control AAG.xlsx

Puntos FUERTES

Se destaca la minuciosa clasificación, custodia y acceso de documentación tramitada por el Apoyo a Cargo (Vis. Ordenación Académica) que se identifica en su Módulo de Control AAG.xlsx. La información visualizada, además de contener datos de control (fecha- entrada, fecha salida, ...) hiperenlaza los documentos y a golpe de ratón extrae el documento para mostrarlo.

RECOMENDACIONES

- * Incluir análisis de las observaciones en Apdo. 7.3 del IARS pos si se puede extraer mejoras en el SGC
- * Hay Cola de CAU (Vic. De Estudiantes) que es gestionado por concurrentemente por personal ajeno al alcance (PDI). Esto ha generado que no se consiga alcanzar los estándares del SGC sobre CAU. Habría que requerir a "todo" el personal afectado que se atengan a los criterios generales en gestión de CAU
- * Se recomienda no demorar el levantamiento de una NC como consecuencia de incumplimientos en mediciones de carácter anual, y asu vez detallar el número de la NC en la línea de medición afectada para mantener la trazabilidad del proceso. Pro ejemplo la medición del Indicador nº 1016
- * Siendo un Área heterogénea se podrían indagar en la búsqueda de más objetivos de mejora que fomenten la misma en las distintas "secciones" y solo en una parte de las mismas. Pro ejemplo: este 2021 ha estado copado casi exclusivamente por la "sección" de Consejo Social
- * Sería conveniente recordar a todo el personal que dispone de acceso libre al Alfresco para consultar Procedimientos Operativos y Generales que les on de aplicación

PERSONAS auditadas

Carolina Jiménez
Teresa Morales

9. Conformidad con los resultados

Número de Ítems indagados	Número de No Conformidades encontradas
29	0

El EQUIPO AUDITOR, una vez elaborado el Informe de Auditoría Interna, queda conforme en la fecha
lunes, 7 de febrero de 2022

El ÁREA, una vez leído el Informe de Auditoría Interna, queda enterada en la fecha
martes, 8 de febrero de 2022

