



## ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES
4. DEFINICIONES
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. RENDICIÓN DE CUENTAS
7. REGISTROS
8. ANEXOS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
01	Julio de 2020	Revisión de toda la documentación del sistema de calidad para adaptarla al modelo AUDIT 2018 y elaboración de un proceso de auditorías internas como uno de los requisitos de AUDIT 2018

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Juan Francisco Mesa Sanz Decano de la Facultad de Filosofía y Letras Francisco José Torres Alfosea Vicerrector de calidad e innovación educativa Fecha: Julio de 2020	Manuel Palomar Sanz Rector Fecha: Julio de 2020



## 1. Objeto

Describir las etapas para que el centro realice auditorías internas periódicas, con el fin de:

- Comprobar que el sistema de calidad cumple con las actividades planificadas en el centro y con los requisitos del modelo AUDIT.
- Analizar los resultados del sistema de calidad.

## 2. Alcance

Todas las auditorías internas realizadas en el centro.

## 3. Responsables y responsabilidades

***Vicerrectorado con competencias en calidad (VQ)<sup>1</sup>:***

- Aprobar el programa de auditorías.
- Seleccionar a los auditores internos.
- Asegurarse del cumplimiento de las acciones de mejora derivadas de las no conformidades.

***Responsable de Calidad del Centro (RCC)/dirección del centro:***

- Difundir el informe de auditoría.
- Definir acciones de mejora.
- Realizar, junto con la comisión de calidad del centro y el vicerrectorado con competencias en calidad, el seguimiento de las acciones de mejora.

***Unidad Técnica de Calidad (UTC):***

- Participar en la realización de las auditorías internas.
- Proporcionar la información que le sea requerida.

***Auditores internos:***

- Firmar y cumplir el código ético del auditor.
- Elaborar el plan de auditoría y enviarlo al centro.
- Realizar la auditoría.
- Elaborar el informe de auditoría.

## 4. Definiciones

***Auditoría interna:*** proceso sistemático, independiente y documentado que se realiza en el centro para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de

---

<sup>1</sup> Nota metodológica: Como documento técnico, se recurre al uso de abreviaturas como forma de simplificar la documentación, igualmente, se utiliza la cursiva para marcar gráficamente la aparición de documentos o registros.



determinar si se cumple con los requisitos del sistema de calidad del centro y los requisitos del programa AUDIT.

**No conformidad:** incumplimiento o desviación en un requisito del programa AUDIT o en los requisitos del sistema de calidad.

### 5. Descripción del proceso

El centro realiza auditorías periódicas para detectar no conformidades e identificar acciones para mejorar el sistema de calidad y las actividades del centro siguiendo las etapas enumeradas a continuación.

#### 5.1. Programación de la auditoría

El vicerrectorado con competencias en calidad aprueba cada tres años el *programa de auditorías*, con el objetivo de auditar todos los centros de la UA durante ese periodo, y lo envía a la persona responsable de calidad o la dirección del centro para su conformidad. Este programa puede sufrir cambios por necesidades de la UA o del propio centro que son aprobados anualmente por el vicerrectorado con competencias en calidad.

#### 5.2. Selección del equipo auditor

El equipo auditor puede estar formado por una persona o por varias, bien de la Universidad de Alicante o bien externas subcontratadas, y en ningún caso puede auditar el centro al que estén adscritos. Cuando el equipo de auditoría está formado por dos o más personas, una de ellas será el/la auditor/a jefe. El vicerrectorado con competencias en calidad selecciona a estos/as auditores/as internos de entre quienes cumplan, al menos, dos de los siguientes criterios:

- Conocimientos específicos sobre auditoría de calidad: realización de un curso de auditoría interna de calidad.
- Conocimiento acreditado en los procesos de evaluación de titulaciones y/o centros de la UA o de otras universidades.
- Experiencia práctica en auditorías: experiencia previa en la participación en un equipo de auditoría o experiencia previa como observador, al menos, en una auditoría.

En el caso de equipos de auditoría integrados por dos o más personas, al menos una de ellas debe tener perfil técnico. El vicerrectorado con competencias en calidad mantiene un listado de auditores internos, que firman el *código ético del auditor*, y del que selecciona al auditor o equipo auditor para llevar a cabo las auditorías programadas en el *programa de auditorías*.

#### 5.3. Planificación de las auditorías



El vicerrectorado con competencias en calidad propone una fecha para la auditoría y comunica al centro la posible composición del equipo de auditoría. El centro puede recusar a algún miembro del equipo de auditoría y/o proponer una fecha alternativa. Una vez consensuada la auditoría (fecha y equipo de auditoría), el equipo de auditoría envía al centro el *plan de auditoría* con la agenda de la visita y los grupos de interés seleccionados, al menos dos semanas antes de la fecha consensuada.

### **5.4. Realización de la auditoría e informe de auditoría**

El/la auditor/a o el equipo de auditoría lleva a cabo la auditoría según el *plan de auditoría* y en tres etapas:

- Etapa 1. Reunión inicial. El equipo auditor y el auditado se presentan, el equipo auditor explica el plan de auditoría y cualquier aspecto necesario que haya que aclarar, y confirma la fecha y hora de la reunión final.
- Etapa 2. Desarrollo de la auditoría a través del análisis de evidencias objetivas, cuando sea necesario mediante muestreo, para detectar no conformidades y observaciones para mejorar. Esto permite al equipo auditor comprobar que se sigue la documentación del sistema de calidad del centro y los requisitos de AUDIT.
- Etapa 3. Reunión final con el auditado para comunicar las conclusiones iniciales de la auditoría tales como aclarar cualquier duda, explicar de manera general las no conformidades identificadas y recordar los plazos para definir acciones de mejora.

Después de esta reunión final, el equipo de auditoría emite el *informe de auditoría*, en el plazo máximo de un mes.

### **5.5. Seguimiento de la auditoría**

La persona responsable de calidad del centro, junto con los responsables implicados, define las acciones de mejora para superar las no conformidades del *informe de auditoría*. Posteriormente, la persona responsable de calidad del centro y la comisión de calidad del centro realizan el seguimiento de la implantación efectiva de las acciones de mejora, según el procedimiento PE03.

## **6. Rendición de cuentas**

El centro realiza auditorías internas teniendo en cuenta la información de los grupos de interés obtenida durante la auditoría y difunde los resultados de la auditoría.

## **7. Registros**

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
-----------	---------	----------------------	------------------------



---

Programa de auditoría	Electrónico	Vicerrectorado competencias calidad	6 años
Plan de auditoría	Electrónico	Responsable calidad centro	6 años
Informe de auditoría	Electrónico	Responsable calidad centro	6 años

---



## 8. Anexos

### Programa de auditoría

Período del programa de auditoría:

Área (o centro) auditada	Responsable	Alcance auditoría	Fecha aproximada	Auditores	Observaciones

Firma y fecha:

Vicerrectorado con competencias en calidad



**Plan de auditoría**

Fecha:

Equipo auditor:

Fecha	Aspecto auditado (proceso/criterio, entrevistado)	Observaciones	



**Informe auditoría**

Centro:

Fecha:

Objeto:

Alcance:

Equipo auditor:

Plan de auditoría:

Resultado de la auditoría
Conclusiones de la auditoría:
Puntos fuertes:

Nº de NC	Descripción de la no conformidad

Observaciones
Observaciones:
Oportunidades de mejora:

Firma