



El presente documento contiene:

- 1.- Plan de Auditoría Interna del SIGC-SUA 2020.
- 2.- Planificación del Programa de Auditoría Interna 2020.

PROCESO ESTRATÉGICO PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA.
Planificación Estratégica del SIGC-SUA (PE.01.1).

Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA 2020.

PLAN DE AUDITORÍA INTERNA DEL SIGC-SUA 2020.

Control de la documentación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinación Técnica con la dirección del Responsable de Calidad.	Vicerrector de Estrategia y Gestión del Cambio.	Comité de Calidad.
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Jacinto Fernández Lombardo.	Juan Manuel Rosas Santos	Juan Gómez Ortega.
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.	Vicerrector Responsable de Calidad del SIGC-SUA	Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
Fecha:	Fecha:	Fecha:
19/01/2021	21/01/2021	29/01/2021
Firma:	Firma:	Firma:

Edición Nº.:	Fecha de entrada en vigor:	Modificación realizada
01	03/07/2020	Creación del documento
02	29/01/2021	Revisión del Plan de auditoría conforme a los cambios en la gestión del SIGC-SUA aprobados por el Comité de Calidad con fecha 19/11/2020.



ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	<i>Pág. 1</i>
I.- PLAN DE AUDITORÍA INTERNA DEL SIGC-SUA. 2020	<i>Pág. 3</i>
1. OBJETIVOS DEL PLAN DE AUDITORÍA INTERNA.....	<i>Pág. 3</i>
2. ALCANCE DEL PLAN DE AUDITORÍA INTERNA	<i>Pág. 4</i>
3. CRONOGRAMA DEL PLAN DE AUDITORÍA INTERNA.....	<i>Pág. 4</i>
4. EQUIPOS AUDITORES.....	<i>Pág. 4</i>
5. METODOLOGÍA Y CRITERIOS DEL PLAN DE AUDITORÍA INTERNA.....	<i>Pág. 5</i>
6. DIRECTRICES GENERALES DE ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL	<i>Pág. 6</i>
7. FORMACIÓN EN ISO NORMA ISO 9001:2015.....	<i>Pág. 6</i>
8. PROPUESTAS DE MEJORA	<i>Pág. 6</i>
9. SEGUIMIENTO	<i>Pág. 7</i>

I.- PLAN DE AUDITORÍA INTERNA DEL SIGC-SUA. 2020.

El Plan de Auditoría Interna es el documento de planificación del conjunto de las auditorías internas que se realizarán durante el ciclo de gestión del SIGC-SUA 2020¹, y se desarrollará en este ciclo solamente mediante el Programa de Auditoría Interna Anual, ejecutándose temporalmente en el mes de abril de 2021, excepto la verificación de las No conformidades, que se realizará de forma continuada, de acuerdo con el programa de auditoría.

1. OBJETIVOS DEL PLAN DE AUDITORÍA INTERNA.

El Plan de Auditoría Interna tiene como finalidad principal evaluar sistemáticamente la eficacia del SIGC-SUA e identificar las oportunidades para la mejora continua. Para su consecución se establecen los objetivos generales, especiales y específicos del Plan que quedan, posteriormente, desarrollados en el Programa de Auditoría Interna.

■ **Objetivos generales.**

- Planificación continuada de la verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas que se hayan realizado según los planes correspondientes de las No Conformidades identificadas.
- Planificación continuada de la verificación del desarrollo de los objetivos de calidad, directrices, acuerdos y recomendaciones del Comité de Calidad y del Consejo de Dirección.
- Evaluación de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad.
- Diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2015: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos", los legislativos que le sean de aplicación y los establecidos por la propia Universidad.

■ **Objetivos específicos.**

1. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas de los planes correspondientes de las No conformidades Internas y Externas formalizadas en el desarrollo del ciclo de gestión.
2. Verificación de la revisión del análisis de la eficacia de las acciones de mejora derivadas de riesgos y oportunidades del informe de seguimiento de procesos del ciclo 2019.
3. Verificación de los resultados finales de los indicadores de procesos y de compromisos de calidad asociados, así como la eficacia de los mismos en relación con los objetivos establecidos.
4. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.
5. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias y, en su caso, realización de acciones de mejora.

¹ Su elaboración se ajusta al Procedimiento PD03 "Auditorías Internas" del Manual de Procedimientos Documentados.

6. Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, acciones derivadas de la gestión de riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna Anual.
7. Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos.

2. ALCANCE DEL PLAN DE AUDITORÍA INTERNA.

El Programa de Auditoría Interna determinará el alcance y estará referido, según su especificidad, a los objetivos de auditoría establecidos.

3. CRONOGRAMA DEL PLAN DE AUDITORÍA INTERNA.

El Plan de Auditoría Interna del SIGC-SUA 2020 se desarrollará temporalmente de forma continuada según el siguiente cronograma:

ACTIVIDAD	CRONOGRAMA 2020-2021	
	Mayo-Junio 2020	Abril-2021
Elaboración y aprobación del Programa de Auditoría Interna Anual.		
Desarrollo del Programa de Auditoría Interna Anual.		
Informe de evaluación del Programa.		

4. EQUIPOS AUDITORES.

La responsabilidad de la realización de las actividades de auditoría del Programa se ejercerá por los auditores internos de la Universidad de Jaén, de acuerdo con los requisitos establecidos en el Procedimiento Documentado PD03 "Auditorías Internas".

La realización del Programa de Auditoría Interna Anual se efectuará por el equipo auditor que se constituya al efecto, diferenciando al "Auditor jefe", responsable de la gestión del programa, y los auditores internos. En la selección se deberá asegurar la independencia y objetividad del equipo auditor con respecto a las actividades a auditar.

5. METODOLOGÍA Y CRITERIOS DEL PLAN DE AUDITORÍA INTERNA.

METODOLOGÍA	CRITERIOS
Objetivo 1. No conformidades.	
1. Petición de las evidencias al responsable de la Unidad.	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo con las fechas previstas en las fichas de verificación de No conformidades.
2. Realización de las actividades de auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo con los métodos de verificación de las fichas de verificación de No conformidades. Se indicarán en la ficha de verificación las evidencias y registros contrastados.
3. Resultados de auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> Si el resultado de la verificación permite el cierre, se formalizará en la ficha de verificación. Si el resultado de la verificación no permite el cierre de la No conformidad, se mantendrá hasta un nuevo proceso de verificación, indicándose en las observaciones.
4. Comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados de Auditoría se comunicarán al responsable de la Unidad y a la Coordinación Técnica.
5. Alegaciones	<ul style="list-style-type: none"> Los responsables de la Unidad, cuando tengan una opinión divergente sobre el resultado comunicado por el auditor, podrán remitir a la Coordinación Técnica sus correspondientes alegaciones. Las alegaciones serán valoradas por el responsable del proceso, la Coordinación Técnica, el representante del Proceso en el Comité de Calidad y los responsables de los Procesos Claves y de Calidad.

METODOLOGÍA	CRITERIOS
Resto de objetivos.	
1. Comunicación a las Unidades: Unidades que van a ser objeto de auditoría: procesos a auditar, petición de información y evidencias según la naturaleza del objetivo de auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> Según momento temporal del ciclo de gestión.
2. Asignación de auditor y observador.	<ul style="list-style-type: none"> La Coordinación Técnica asignará el equipo auditor.
3. Realización de las actividades de seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> Verificación y seguimiento según la naturaleza del objetivo de auditoría.
4. Resultados de auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizarán por el auditor los informes correspondientes (informe ejecutivo e informe detallado, si procede, de resultados de auditoría).
5. Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados del seguimiento se comunicarán al responsable de la Unidad auditada y a la Coordinación Técnica.
6. Alegaciones	<ul style="list-style-type: none"> Los responsables de la Unidad, cuando tengan una opinión divergente sobre el resultado comunicado por el auditor, podrán remitir a la Coordinación Técnica sus correspondientes alegaciones. Las alegaciones serán valoradas por el responsable del proceso, la Coordinación Técnica, el representante del Proceso en el Comité de Calidad y los responsables de los Procesos Claves y de Calidad.

6. DIRECTRICES GENERALES DE ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL.

El Programa de Auditoría Interna Anual se ejecutará en el mes de abril de 2021, según la distribución de objetivos establecida, excepto las No Conformidades y objetivos de auditoría relacionados con acciones correctivas, que se auditarán de forma continuada.

El programa incluirá los objetivos generales, especiales y específicos, anteriormente indicados, en relación a la revisión global del sistema.

7. FORMACIÓN EN ISO NORMA ISO 9001:2015.

Realización de un curso auditor IRCA de jefe de sistemas de gestión de la calidad, de acuerdo con la implantación del Plan Integral de Formación del Personal de Administración y Servicios de la UJA 2019-2022, según el siguiente detalle:

Ámbito	Medio/Modalidad	Participantes
Curso Auditor IRCA	Curso presencial en UJA. Duración 5 jornadas completas.	10 auditores internos. Pendiente de realizar

8. PROPUESTA DE MEJORA.

En el Informe del Plan de Auditoría Interna del anterior Ciclo de Gestión se identificó la siguiente propuesta de mejora para el desarrollo del Plan de Auditoría en el siguiente ciclo: "Adopción de acciones de mejora para reducir en lo posible el periodo de ejecución de la auditoría interna, en su fase de octubre."

Acciones a desarrollar:

- Desde Coordinación Técnica del SIGC-SUA en las comunicaciones que realice de solicitud de información a las Unidades, se pondrá especial énfasis en la importancia de disponer en el plazo indicado de la información solicitada para el desarrollo de las auditorías.
- En el caso de que algunos de los Servicios/Unidades no aporten la información requerida en el tiempo establecido, se emitirá informe con la recomendación/observación correspondiente.
- Por otra parte la Coordinación Técnica continuará con las reuniones informativas con los auditores internos (en el caso que sea necesaria su participación), para el desarrollo de las auditorías, haciendo especial énfasis en los objetivos de la auditoría relacionados con la planificación y seguimiento de las mejoras, las acciones derivadas del análisis de riesgos y oportunidades y las recomendaciones/observaciones de auditorías (esto último relacionado con la acciones correctivas de la No conformidad externa del ciclo 2019).



9. SEGUIMIENTO

Se realizará el informe final del Plan de Auditoría Interna que incorporará la valoración de la eficacia del desarrollo del correspondiente Programa de Auditoría, que será elaborado por la Coordinación Técnica del SIGC-SUA bajo la dirección del Responsable de Calidad y enviado al Comité de Calidad en el mes planificado a efectos de su conocimiento y valoración, sin perjuicio de la elaboración y comunicación de los informes parciales de ejecución que se estimen convenientes que serán remitidos al Comité de Calidad en las reuniones de seguimiento planificadas.

El contenido del informe final de cierre del Programa de Auditoría Interna Anual se extenderá a:

1. Grado de cumplimiento de las actividades de auditoría y seguimiento planificadas.
2. Grado de realización temporal de la Planificación del Programa.
3. Valoración del nivel de participación de los equipos internos de auditoría.
4. Valoración global de los resultados de auditoría.



PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA 2020.

Planificación del Programa de Auditoría Interna 2020

ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

I.- OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA 2020.....	Pág. 9
II.- PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.....	Pág. 10
III.- DESARROLLO TEMPORAL DE LA PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA.	Pág. 11
IV.- METODOLOGÍA Y CRITERIOS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA.	Pág. 12
V.- CRITERIOS DE SELECCIÓN DE UNIDADES QUE SERÁN OBJETO DE AUDITORÍA.....	Pág. 13
VI.- PROCESOS/UNIDADES DEL SIGC-SUA.....	Pág. 14
Anexo I. No conformidades de auditoría y No conformidades internas objeto de verificación en el Programa de Auditoría Interna.....	Pág. 16

I.- OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA 2020.

El Programa de Auditoría del SIGC-SUA es el documento de planificación y ejecución de un conjunto de una o más auditorías que se realizan en un periodo determinado y con un propósito y alcance específico. Por tanto, el programa de auditoría despliega el Plan de Auditoría Interna.

De acuerdo con el Plan de Auditoría Interna del SIGC-SUA, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión de 9 julio de 2020², y según el estado de desarrollo de las actividades planificadas para el actual ciclo de gestión 2020, el Programa abarca los siguientes objetivos y alcance:

Objetivos y alcance del Programa.

Objetivo	Alcance
1. Verificación y cierre de las correcciones y acciones correctivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo a las correspondientes fichas de No conformidades pendientes de verificación y cierre (se aporta en el Anexo I un listado de las mismas).
2. Verificación de la revisión del análisis de la eficacia de las acciones de mejora derivadas de riesgos y oportunidades del informe seguimiento de procesos del ciclo 2019.	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Unidades del SIGC-SUA. Este objetivo está relacionado con la No conformidad externa de AENOR Ciclo 2019.
3. Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados y el grado de consecución de los objetivos planificados.	<ul style="list-style-type: none"> Especialmente referido al grado de consecución de objetivos establecidos, de acuerdo con la selección previa de Unidades.
4. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> Según valores de los indicadores de los compromisos incumplidos de las Unidades previamente seleccionadas. Centrado en la adopción de mejoras, de acuerdo con la selección previa.
5. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias y, en su caso, realización de acciones de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> Las Unidades previamente seleccionadas, de acuerdo con información procedente del SIRAE (formalizadas en el Libro de quejas y sugerencias).
6. Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y los Informes de Auditoría Interna Anual.	<ul style="list-style-type: none"> Las Unidades previamente seleccionadas, según las correspondientes fichas de indicaciones.
7. Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> Las Unidades previamente seleccionadas: encuestas de satisfacción general y post-servicio

² Para más información, acceder al acta núm. 30-2020 del Comité de Calidad del SIGC-SUA.

II.- PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.

Organización y desarrollo de las visitas de los objetivos de auditoría.

1. La totalidad de las auditorías en este ciclo de gestión se realizarán **excepcionalmente de forma no presencial**, mientras permanezcan las actuales medidas preventivas por contagio del COVID-19, de acuerdo con el cronograma.

OBJETIVOS	CRONOGRAMA 2021	
	Marzo	Abril
1. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas pendientes de las No Conformidades.		
2. Verificación de la revisión del análisis de la eficacia de las acciones de mejora derivadas de riesgos y oportunidades del informe seguimiento de procesos del ciclo 2019.		
3. Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados y el grado de consecución de los objetivos planificados.		
4. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.		
5. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).		
6. Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de los Informes de Auditoría Externa e Interna Anual.		
7. Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como, del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora.		

Auditoría	Objetivos agrupados
Auditoría de marzo 2021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No conformidades. ▪ Verificación de la revisión del análisis de la eficacia de las acciones de mejora derivadas de riesgos y oportunidades del informe seguimiento de procesos del ciclo 2019 (este objetivo está vinculado a una No Conformidad de carácter general).



	Objetivos agrupados
Auditoría de abril 2021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados finales de indicadores y compromisos de calidad. ▪ Verificación de la gestión de quejas y sugerencias. ▪ Mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión. ▪ Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y los Informes de Auditoría Interna Anual. ▪ Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora.

III.- DESARROLLO TEMPORAL DE LA PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA.

ACTIVIDAD CRONOGRAMA 2021		
	Marzo	Abril
Se utilizará para la realización de la auditoría la Información aportada por las Unidades en su Informe de Seguimiento de los Procesos.		
Ejecución Auditoría, excepto las no conformidades que se realizarán de forma continuada desde marzo.		
No conformidades.		
Informe de evaluación del Programa.		

IV.- METODOLOGÍA Y CRITERIOS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA.

METODOLOGÍA	CRITERIOS
Objetivo 1. No conformidades.	
1.- Comunicación al responsable de la fecha de auditoría y confirmación y ajuste de auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo con las acciones previstas en las fichas de verificación de No conformidades.
2.- Realización de las actividades de auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo con los métodos de verificación de las fichas de verificación de No conformidades. ▪ Se indicará en la ficha de verificación las evidencias y registros contrastados.
3.- Resultados de auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si el resultado de la verificación permite el cierre, se formalizará en la ficha de verificación. ▪ Si el resultado de la verificación no permite el cierre de la No conformidad, se mantendrá hasta un nuevo proceso de verificación, indicándose en las observaciones.
4.- Comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los resultados de Auditoría se comunicarán al responsable de la Unidad y a la Coordinación Técnica.
5.- Alegaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los responsables de la Unidad, cuando tengan una opinión divergente sobre el resultado comunicado por el auditor, podrán remitir a la Coordinación Técnica sus correspondientes alegaciones. ▪ Las alegaciones serán valoradas por el responsable del proceso, la Coordinación Técnica, el representante del Proceso en el Comité de Calidad y los responsables de los Procesos Claves y de Calidad.

METODOLOGÍA	CRITERIOS
Auditoría Abril	
1. Se utilizará la información aportada por las Unidades en su Informe de Seguimiento de los Procesos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de indicadores objeto de auditoría de medición y resultados. ▪ Listado de incumplimiento de compromisos de calidad del anterior ciclo de gestión. ▪ Listado de quejas/sugerencias formalizadas en el Libro de Quejas y Sugerencias de acuerdo con la información enviada a las Unidades por el SIRAE. ▪ Fichas de observaciones de auditoría interna y externa. ▪ Fichas con las mejoras y acciones derivadas de la gestión de riesgos y oportunidades.
2. Análisis de la información por los auditores del programa.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los auditores asignados a las Unidades seleccionadas analizarán la información aportada por las Unidades.
3. Comunicación al responsable de la fecha de auditoría, confirmación y ajuste de auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo con el periodo temporal previsto en planificación. En todo caso, la auditoría deberá finalizar antes de finales de abril.
4. Realización de las actividades de auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo con las plantillas y resultados de la información remitida por las Unidades.
5. Resultados de auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizarán por el auditor los informes correspondientes (informe ejecutivo e informe detallado, si procede, de resultados de auditoría).
6. Comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los resultados de Auditoría se comunicarán al responsable de la



7. Alegaciones	<p>Unidad y a la Coordinación Técnica.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Los responsables de la Unidad, cuando tengan una opinión divergente sobre el resultado comunicado por el auditor, podrán remitir a la Coordinación Técnica sus correspondientes alegaciones.▪ Las alegaciones serán valoradas por el responsable del proceso, la Coordinación Técnica, el representante del Proceso en el Comité de Calidad y los responsables de los Procesos Claves y de Calidad.
----------------	---

V.- CRITERIOS DE SELECCIÓN DE UNIDADES QUE SERÁN OBJETO DE AUDITORÍA.

Con carácter general, para la selección de las Unidades que serán objeto de auditoría, se tendrá en consideración los siguientes criterios:

1. Importancia de los procesos.
2. Los cambios que afecten a la organización.
3. Los resultados de auditorías previas.
4. Tiempo transcurrido desde la última auditoría realizada a la Unidad.

Estos criterios se aplicarán preferentemente de manera que, a lo largo de distintos ciclos de gestión del SIGC-SUA, todas las Unidades sean objeto de auditoría.

La selección de Unidades que serán objeto de auditoría se comunicará a todas las Unidades con la suficiente antelación al inicio de la auditoría.

VI.- PROCESOS/UNIDADES DEL SIGC-SUA.

PROCESO. PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.
Servicio/Unidad Administrativa
Servicio de Contabilidad y Presupuesto.
Servicio de Asuntos Económicos.
Servicio de Control Interno.
PROCESO. PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO.
Servicio de Contratación y Patrimonio.
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales.
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos.
PROCESO. PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS.
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías).
Servicio de Deportes.
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.
PROCESO. PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO.
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.
Servicio de Informática.
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.
Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.
PROCESO. PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS.
Servicio de Personal.
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.
PROCESO. PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.
Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.
Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas
Servicio de Bibliotecas.
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (Servicio de Asesoría Jurídica).
Servicio de Planificación y Evaluación.
PROCESO. PC07. GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN.
Servicio de Gestión de la Investigación.
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos.
PROCESO. PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO.
Servicio de Informática.
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
Centro de Producción y Experimentación Animal.
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.
PROCESO. PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.
Servicio de Gestión Académica.
Servicio de Gestión de las Enseñanzas (Actualmente no están desagregados los procesos por Servicio).
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos.


PROCESO. PC10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.

Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.

PROCESO. PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales: Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional.

Servicio de Actividades Culturales.

Servicio de Deportes.

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.

PROCESO. PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.

Servicio del Archivo General.

Anexo I. No conformidades de auditoría y No conformidades internas pendientes de verificación en el Programa de Auditoría Interna.

De acuerdo al alcance establecido en el objetivo nº 1 del Programa de Auditoría Interna 2020 (*verificación y cierre de las correcciones y acciones correctivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas*) se indican a continuación las *No Conformidades de Auditoría Externa y No Conformidades Internas* que serán objeto de verificación y, en su caso, cierre en este proceso de auditoría interna:

Código N.C. (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Ámbito	Unidad
Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Nº: 01A/2019. No conformidad: 1	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.	Medición de indicadores.	BIBL
Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Nº: 01A/2019. No conformidad: 1	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	Sistematización de la obtención de datos de indicadores.	SACU
Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Nº: 01D/2019. No conformidad: 1	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	Evaluación de la satisfacción de usuarios.	SACU
Auditoría de renovación de la certificación. Nº: 01/2020. No conformidad: 1	General para varias Unidades	Análisis de la eficacia de las acciones de mejora implantadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados en los procesos asociados	PREMAS- UDTL-UT- SGI-SPER
NCI.PC04.UT.2018.2	PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	Control de temperatura en las salas de estudio.	UT
NCI.PC04.UT.2018.3	PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	Garantizar el funcionamiento de los grupos electrógenos.	
NCI.PC06.UT.2018.1	PC 06.25. Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones	Incumplimiento de indicador	
NCI.PC04.UT.2020.1	PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	Incumplimiento de indicador	
NCI.PC09.SGA.2019.1	PC09. Gestión Académica Administrativa	Incumplimiento de indicador	SGA
NCI.PC04.SINF.2019.1	PC04. Gestión del Mantenimiento	Avería general informática.	SINF



Código N.C. (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Ámbito	Unidad
NCI.PC04.SINF.2019.2	PC04. Gestión del Mantenimiento	Avería en el gestor de encuestas.	
NCI.PC11.SACU.2019.1	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	No envío de la documentación para las auditorías internas.	SACU
NCI.PE02.SPE.2019.1	PE02. Retroalimentación de los grupos de interés	No realización de encuestas por la no operatividad del gestor de encuestas.	SPE
NCI.PC06.SPE.2019.2	PC6.30 Retroalimentación de los grupos de interés		