

Ref. Doc.: AI-UCO Calidad 9001-11/24

**INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA DEL  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  
DE UCO. SIGC-UCO, SEGÚN ISO 9001:2015**

En Córdoba, a 28 de noviembre de 2.024

Elaborado por:

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Ramiro Roses Cañete', is centered on the page.

**Ramiro Roses Cañete**

**AUDITOR**

## ÍNDICE

### 1. INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Presentación

#### 1.2. Objetivos previstos

#### 1.3. Alcance de la Auditoría

### 2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

ANEXO 1: Programa de Auditoría.

ANEXO 2: Cualificación del Auditor.

## **1. INTRODUCCIÓN.**

### **1.1. PRESENTACIÓN.**

A petición del Área de Calidad de la Universidad de Córdoba se procede a la realización de una Auditoría Interna del Sistema de Calidad de sus unidades certificadas según ISO 9001:2015.

La auditoría ha sido realizada por el siguiente equipo auditor:

- Ramiro Roses Cañete. Auditor Jefe.

La auditoría interna ha sido realizada tomando como referencia la norma ISO 9001:2015, y la documentación del Sistema de Gestión del Área de Calidad de la UCO, Manual de Calidad, Procedimientos, Fichas de Procesos, Panel de Indicadores y demás documentación.

Se ha auditado personal de las siguientes unidades, habiéndose mantenido entrevistas personales con estos interlocutores y verificado los registros generados por la aplicación de los procesos bajo su responsabilidad.

- Gestión integrada de recursos humanos
- Gestión del aseguramiento de la calidad y evaluación institucional
- Archivo registro y administración electrónica
- Gestión de la prevención de riesgos laborales
- Gestión de la contratación y del patrimonio
- Gestión administrativa de las enseñanzas oficiales

### **1.2. OBJETIVOS PREVISTOS.**

- Evaluar el grado de ajuste del Sistema de Calidad del Área de Calidad de la Universidad de Córdoba respecto a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.
- Verificar el grado de implantación del sistema de Calidad en todas las áreas e instalaciones, así como la eficacia de su aplicación.

- Identificar las No Conformidades contra el Sistema de Calidad o la Norma de referencia, para su posterior tratamiento y planificación de acciones correctoras.

### **1.3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.**

La auditoría se ha realizado para todas las unidades certificadas del Área de Calidad de la UCO en sus instalaciones del Rectorado y del Campus de Rabanales y para el alcance definido en el Manual de la Calidad, y todos los requisitos aplicables del modelo ISO 9001:2015, según se describe en el Programa de Auditoría que se acompaña en el anexo.

La documentación correspondiente a todos los procesos y actividades auditadas se relaciona en la web del área de Calidad de la UCO.

## **2. RESULTADO DE LA AUDITORÍA INTERNA.**

Se han revisados los siguientes documentos:

- Manual de Calidad, modificado en febrero de 2020, con la ampliación del alcance.
- Informe de Revisión del Sistema por la Dirección aprobado en septiembre de 2024 y correspondiente al curso 23-24
- Acta de Revisión por la Dirección de octubre 2024
- Mapa y catálogo de procesos
- Planificación Estratégica correspondiente al curso 24-25
- Análisis del contexto, matriz DAFO
- Necesidades y expectativas de los grupos de interés
- Gestión de riesgos y oportunidades
- Plan de comunicación interna y externa

Además, en las distintas unidades auditadas, se ha comprobado la siguiente información:

### **Gestión integrada de recursos humanos**

- Proceso de contratación: tramitación de un expediente de ayudante doctor
- Proceso de selección del personal: selección de un PDI

### **Gestión del aseguramiento de la calidad y evaluación institucional**

- Cuadro de registro de quejas, sugerencias y reclamaciones
- Queja de usuario del 23/10/23
- Panel de indicadores de los distintos procesos dentro del alcance de la certificación

### **Archivo registro y administración electrónica**

- Eliminación de documentos: propuesta de valoración del expediente 2330
- Registro en Hades de documentación dada de baja
- Retirada de documentación por el SEPA
- Registro general de documentación

### **Gestión de la prevención de riesgos laborales**

- Proceso de formación en PRL. Visto el curso en plataforma CAE del 20/11/24 y el control de la información de los cursos en la aplicación Prometeo
- Proceso de gestión de CAE. Visto el funcionamiento del programa Ucoordina para la gestión del CAE
- Proceso de control de accidentes de trabajo. Visto gestión de accidente de coche de trabajador de mayo 2024
- Se ha visto también las fichas de los procesos actualizadas y el DAFO realizado de la unidad

### Gestión de la contratación y del patrimonio

- Proceso de contratación. Contratación del sistema dinámico de adquisición de agencias de viajes
- Informe anual de supervisión de contratación pública
- Control de indicadores del proceso
- Acta trimestral de la unidad del 02/07/24, tratando las incidencias tras la auditoría externa

### Gestión administrativa de las enseñanzas oficiales

- Gestión de alumnos en el Distrito Único Andaluz, DUA
- Seguimiento de las acciones correctivas derivadas de las no conformidades de la última auditoría externa

A continuación, y siguiendo el orden de requisitos incumplidos, se relacionan las no conformidades detectadas por el equipo auditor. Además de la descripción de la no conformidad se cita el documento de referencia del Sistema de Calidad que se incumple.

Se indican algunas observaciones, que no son desviaciones, que podrían derivar en una no-conformidad en una auditoría posterior por el organismo certificador.

Núm.	Descripción de la no conformidad	Ref. 9001:2015
1	En la unidad de Gestión administrativa de las enseñanzas oficiales no se ha podido evidenciar durante la auditoría el conocimiento por parte del personal implicado de los procesos e indicadores de aplicación	8.1.

Núm.	Observaciones
1	Se detecta alguna queja, por ejemplo, recibida en Recursos Humanos el 23/10/23, con más de 100 días para dar su respuesta y sin que se haya tomado algún tipo de medida para que no se repita este retraso
2	Se debe profundizar en el análisis en las distintas unidades de los indicadores seleccionados que no han sido medidos o que no se han conseguido, para

	poder avanzar hacia la mejora continua
3	Se debe incluir tanto en el análisis DAFO como en el documento de necesidades y expectativas de las partes de interés la incidencia de la actividad en el cambio climático como refleja la adenda de la norma de referencia

Núm.	Recomendaciones de mejora
1	Se anima a avanzar en la renovación de procesos, tal y como está planteado hacer, así como a revisar los indicadores que realmente sean de utilidad y sus valores de conformidad
2	Sería adecuado fechar con más claridad cuándo se ha realizado el último análisis del contexto (DAFO y necesidades y expectativas de las partes interesadas), así como indicar la frecuencia con la que está previsto revisar estos documentos
3	Se anima a poner en marcha el calendario que se encuentra en borrador para la transferencia de documentación en la unidad de Archivo, registro y administración electrónica, tras no haber recibido ningún documento en 2024
4	En los contadores de días para la gestión de quejas y otros indicadores, sería adecuado no tener en cuenta los días no hábiles, p.ej. Navidad
5	Sería recomendable revisar los valores de conformidad de algunos indicadores excesivamente rigurosos y de difícil cumplimiento como por ejemplo los relacionados con los plazos de entrega en la unidad de Archivo, registro y administración electrónica
6	Sería adecuado paulatinamente añadir análisis de tendencias de los resultados del informe de revisión por la dirección, como establece la norma de referencia
7	Sería adecuado profundizar en el análisis de riesgos y oportunidades, haciéndolo extensivo al menos a todas las unidades o sus principales procesos clave definidos

Núm.	Puntos Fuertes
1	Herramienta de gestión documental, con inclusión de las principales fichas de procesos y documentos facilitando el acceso a las diferentes unidades implicadas
2	Encuestas de satisfacción del usuario, con accesibilidad para todas las partes interesadas y valoración personalizada para cada servicio
3	Claro control de la documentación asociadas al concurso del sistema dinámico para la gestión de viajes visto durante la auditoría en la unidad de Gestión de las adquisiciones y del patrimonio
4	Trazabilidad de toda la documentación gestionada, p.ej. en el programa Hades por parte de la unidad de Archivo registro y administración electrónica
5	Completa y detallada tabla de registro de quejas, sugerencias y reclamaciones en la unidad de Gestión de calidad y planificación estratégica
6	Control de los cursos de formación realizados en la plataforma Prometeo
7	Programa UCOordina para la gestión del CAE
8	Matriz de responsabilidades y participación definida