



| | |
|--|-------------------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | FACULTAD DE PSICOLOGÍA |
| PSAIC-09 | AUDITORÍAS DEL SAIC |

| Edición | Fecha de Aprobación | Cambios en la documentación |
|---------|---------------------|-----------------------------|
| 00 | 01/10/2020 | Edición inicial |
| | | |
| | | |
| | | |


| Elaboración: Oficina de Calidad | Revisión: Comisión de Calidad | Aprobación: Junta de Facultad |
|---|--|--|
| <p>Directora de la Oficina M^a Dolores Cejalvo Peña Fecha: 01/10/2020</p> | <p>Coordinadora de Calidad Isabel Iborra Marmolejo Fecha: 16/12/2020</p> | <p>Decana de la Facultad M^a José Beneyto Arrojo Fecha: 10/02/2021</p> |



| | | | |
|----------|--------------------------------|--|--|
| 1 | OBJETO | Describir cómo se desarrollan las auditorías internas del SAIC con el fin de evaluar de manera objetiva su grado de implantación en la Facultad, así como describir cómo se gestionan las auditorías por organismos externos al SAIC de la Facultad. | |
| 2 | ALCANCE | Este proceso abarca todas las auditorías del SAIC tanto internas como externas. | |
| 3 | ENTRADAS | Información sobre auditorías previas e informes externos. Resultados de las auditorías externas del SAIC. | |
| 4 | SALIDAS | Planificación de las auditorías. Informes de auditoría Plan de acciones correctivas derivado de las desviaciones de la auditoría interna. | |
| 5 | PROCESOS RELACIONADOS | PI-01 Verificación, seguimiento, acreditación y extinción de títulos oficiales. | |
| 6 | DOCUMENTACIÓN | Protocolo de auditoría de implantación del SAIC de la formación universitaria de ANECA. Calendario de auditorías de los SAIC de la UCV. Programa de la auditoría interna del SAIC. Informe de la auditoría interna del SAIC. Informes ANECA. | |
| 7 | RESPONSABLE DEL PROCESO | El responsable de mantener actualizado este documento y de la supervisión, así como de que se cumplan los requisitos es el Coordinador de Calidad. | |
| | | Equipo Decanal | Aprobar la realización de las auditorías interna y externa. Facilitar los recursos para la realización de las auditorías. Participar en las auditorías internas y externas del SAIC como responsable último del SAIC. Aprobar las acciones correctivas derivadas de los informes de las auditorías. |
| | | Coordinador de Calidad | Participar activamente en las auditorías internas y externas del SAIC facilitando su realización y resolución de las acciones correctivas derivadas de los informes de las auditorías. |

| | |
|--|-------------------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | FACULTAD DE PSICOLOGÍA |
| PSAIC-09 | AUDITORÍAS DEL SAIC |

| | | | |
|----------|--|---|---|
| | | Oficina de Calidad | <p>Establecer el Plan de Auditorías Internas. Comunicar a los auditados la celebración de las auditorías. Seleccionar al equipo auditor que realizará las auditorías internas del SAIC.</p> |
| | | Audidores internos | Preparar y ejecutar las auditorías internas |
| 8 | RECURSOS | Ver recursos de los procesos relacionados. | |
| 9 | MÉTODO DE CONTROL Y CRITERIOS (DE SEGUIMIENTO Y/O MEDIDA) | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calendario de planificación de Auditorías (PSAIC-09-F-01) - Programa de auditoría (PSAIC-09-F-02) - Comunicaciones a los auditados. - Competencia de los auditores internos. - PSAIC-09-F-03 Informes de auditorías internas. - Listas de comprobación empleadas por los auditores internos. - Informes de auditorías externas. - Acciones correctivas (aplicación de gestión de No Conformidades UCV) - PSAIC-09-F-04 Check-list de auditoría interna del SAIC <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de NC que se reiteran de un año a otro en la Auditoría Interna/Número total de NC de la Auditoría Interna | |

| | |
|--|-------------------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | FACULTAD DE PSICOLOGÍA |
| PSAIC-09 | AUDITORÍAS DEL SAIC |

10. PROCEDIMIENTO A SEGUIR

10.1. Auditorías internas.

La Oficina de Calidad tutela el proceso de auditorías internas del SAIC.

10.1.1. Planificación de las Auditorías internas.

Se realizará, al menos, 1 auditoría interna en cada ciclo de certificación y una de ellas, al menos, 12 meses antes de la auditoría externa.

Por otro lado, se realizará un **Calendario con la planificación de auditorías (PSAIC-09-F-01)** de las Facultades de la UCV, definiendo el alcance y la frecuencia, acordes a las necesidades de mejora de cada uno de los SAIC.

La Oficina de Calidad deja constancia del plan previsto para la auditoría interna en el **Programa de Auditoría (PSAIC-09-F-02)**, que es revisado y aprobado por el Equipo Decanal. En dicho Programa debe recogerse el alcance de la misma y en qué mes se realizará, concretando las fechas exactas con las titulaciones auditadas y con el equipo auditor, al menos con 15 días de antelación.

10.1.2. Selección del equipo auditor interno y comunicación a los auditados.


La oficina de Calidad selecciona el equipo auditor siguiendo las siguientes directrices.

El personal que realice actividades de auditoría interna del SAIC, o personal externo que se escoja, deberán reunir las siguientes características:

- Formación como auditor AUDIT.
- Conocimiento específico de la UCV.
- Experiencia como observador en al menos 2 auditorías AUDIT.
- Ser independiente del centro auditado.

Se conservará evidencia del cumplimiento de los requisitos anteriores.

La Oficina de Calidad comunica la planificación de las auditorías a quienes vayan a participar en la auditoría, para confirmar su disponibilidad, y poder acordar con el Equipo Decanal y el Coordinador de

| | |
|--|-------------------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | FACULTAD DE PSICOLOGÍA |
| PSAIC-09 | AUDITORÍAS DEL SAIC |

Calidad de la Facultad las fechas de realización de la auditoría.

El equipo auditor recibe copia de los documentos que le servirán para la realización de la auditoría (documentación del SAIC y modelo de informe de auditoría interna).

Los auditores internos deberán preparar la auditoría leyendo la documentación del SAIC en profundidad.

El Equipo Decanal comunicará a todo el personal que presumiblemente vaya a ser requerido en la auditoría las fechas exactas de realización de la misma, preferiblemente con más de una semana de antelación.

10.1.3. Realización de las Auditorías internas.

La ejecución de la auditoría se desarrolla verificando el cumplimiento de lo establecido en el alcance de la auditoría de manera que se asegure que el SAIC cumple con lo establecido en la documentación vigente, se ajusta al modelo de ANECA, y que éste ha sido implantado, se mantiene y es eficaz para alcanzar los objetivos planificados.

Para la realización de la auditoría se tendrán en cuenta el protocolo de auditoría de implantación del SAIC de la formación universitaria de ANECA.


Durante la realización de la auditoría, los auditores dejan constancia de las desviaciones detectadas, puntos fuertes y posibilidades de mejora en el funcionamiento del SAIC, reflejando la trazabilidad de las mismas a los subcriterios AUDIT, y referenciándolas a través de las distintas evidencias objetivas que las sustentan.

Los auditores realizan la auditoría a través de entrevistas personales, examinando documentos y observando actividades y situaciones en la Facultad.

Para la realización de la auditoría el/la auditor/a contará con el **Check-list de auditoría interna del SAIC (PSAIC-09-F-04)**, en el que se realiza el control de las evidencias y documentos necesarios, así como los hallazgos y observaciones del/ la auditor/a.

Como fase final de la auditoría, elaboran el **Informe de la Auditoría Interna (PSAIC-09-F-03)** según el formato establecido por la Oficina de Calidad. El informe recoge para cada criterio una valoración de acuerdo a la siguiente escala:

- Satisfactorio (SA): Existen evidencias que apoyan la realización ordenada y sistemática de

| | |
|--|-------------------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | FACULTAD DE PSICOLOGÍA |
| PSAIC-09 | AUDITORÍAS DEL SAIC |

acciones ligadas al sentido del elemento, y, además, que éstas se desarrollan de una manera eficaz, medible y de acuerdo a unas responsabilidades perfectamente definidas en la documentación del SAIC.

- Suficiente (SF): Existen evidencias acerca de la realización de actividades ligadas al elemento, que permiten afirmar que al menos en sus aspectos básicos éstas se desarrollan de manera recurrente y ordenada, aunque existan aspectos secundarios no contemplados.
- Insuficiente (en caso de detectar desviaciones).

La categorización de las desviaciones respecto a lo recogido en las directrices AUDIT y/o respecto a lo contemplado en el propio diseño del SAIC elaborado por la Facultad /UCV será:

- No Conformidad Menor (nc): Se aportan evidencias puntuales de la existencia de contenidos en la documentación y en el uso del SAIC relacionados con la cuestión planteada por el elemento, pero no se ajustan en su totalidad a los criterios establecidos en el documento 02 (Directrices, definición y documentación de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad de la formación universitaria), no están correctamente definidos, o no se ejecutan de manera sistemática.
- No Conformidad Mayor (NCM): No existe evidencia, o ésta es inadecuada, acerca del cumplimiento de la cuestión planteada por el elemento.


10.2. Auditorías externas (relacionadas con el proceso de Renovación de la Acreditación).

10.2.1. Organización de las Auditorías externas.

Desde la agencia evaluadora se proponen las fechas de auditoría y desde la Oficina de Calidad se consulta a los responsables del título la disponibilidad. En caso necesario, se acuerda un cambio de fechas con la agencia evaluadora, quien finalmente envía la agenda de entrevistas, indicando los grupos de interés a los que se desea entrevistar, el rol de los entrevistados y las evidencias que se han de presentar durante la visita.

Desde la Oficina de Calidad se remite al centro la planificación de las auditorías para que los responsables puedan indicar los nombres de las personas que se ajustan a los perfiles requeridos y el listado de evidencias necesarias. Del mismo modo, se recuerda a los responsables la necesidad de reservar un espacio para las reuniones y un espacio privado para que el Comité pueda estudiar la documentación, deliberar y preparar/organizar cada entrevista.

Una vez recabada la agenda completa con indicación de los nombres de los interlocutores y el lugar exacto donde tendrá lugar cada reunión, la Oficina de Calidad remite esta información al secretario/a del Comité evaluador externo.

| | |
|--|-------------------------------|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | FACULTAD DE PSICOLOGÍA |
| PSAIC-09 | AUDITORÍAS DEL SAIC |

En caso de que la AVAP indique la necesidad de celebrar una Auditoría externa de forma virtual, por circunstancias particulares que así lo requieran, todas las comunicaciones previas de preparación y ajuste de la agenda se realizarán por correo electrónico. En la agenda, en lugar de indicar el espacio en el que tendrá lugar cada reunión, se indicará que se realizará a través de la herramienta de video llamadas indicada para ello. Y, junto al nombre de los interlocutores, se mostrará el correo electrónico de los participantes. Se contemplarán igualmente tiempos para las reuniones del Comité y tiempos para las entrevistas con los diferentes grupos de interés. Las reuniones y entrevistas se programarán por el técnico de calidad asociado al centro, quien remitirá por correo electrónico a los interesados los enlaces necesarios para cada reunión.

10.2.2. Preparación y acompañamiento durante la auditoría externa.


Con antelación a la auditoría se preparan las evidencias documentales solicitadas. Con el apoyo del técnico de calidad asociado al centro, los responsables del título revisan que toda la documentación sea correcta y se deja preparada en la sala que será de uso exclusivo del comité evaluador. También se comprobará que dicha sala dispone de un ordenador con conexión a internet.

Los responsables del título, reciben al Comité el primer día de la visita y acompañan a los miembros del Comité a los espacios habilitados para las entrevistas y para las reuniones particulares del Comité. Posteriormente, se sigue la agenda marcada de entrevistas, visitas a instalaciones, audiencia pública y reunión final. A lo largo de toda la auditoría, el técnico de calidad asociado al centro estará pendiente de si el Comité precisa de alguna evidencia adicional o de cualquier necesidad que pueda surgir.

En el caso de que la visita tenga que celebrarse de forma virtual, el técnico de calidad asociado al centro, dará acceso a los entrevistados en cada reunión y velará por el buen funcionamiento de las reuniones. Como medida adicional, se proporcionará al secretario/a del Comité evaluador externo, un teléfono de contacto para cualquier necesidad que pueda surgir en el desarrollo de la visita.

10.2.3. Gestión de los resultados de las auditorías externas.

Tras la auditoría, el Comité Evaluador Externo realiza un informe que traslada a la agencia de calidad AVAP. Posteriormente, en la agencia se organiza un Comité de Evaluación que revisa tanto el informe elaborado por la Universidad, como el realizado por el Comité Evaluador Externo y emite un informe provisional con los resultados de su valoración. Cuando desde la agencia de calidad AVAP se carga el informe en la aplicación informática, se genera una notificación que se recibe por correo electrónico en la Oficina de Calidad y que permite descargar el informe provisional. Una vez descargado el informe provisional se traslada a los responsables del título. A partir de este momento, también se puede solicitar acceso al informe del Comité Evaluador Externo y da comienzo el periodo de alegaciones de 20 días naturales.

| | |
|--|-------------------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | FACULTAD DE PSICOLOGÍA |
| PSAIC-09 | AUDITORÍAS DEL SAIC |

Si los responsables desean realizar alguna alegación, se da respuesta también a través de un informe que se carga en la aplicación. En ese caso, la agencia vuelve a convocar al Comité de Evaluación para estudiar las alegaciones y emite un informe final que, de nuevo, se puede descargar de la aplicación tras la recepción en la Oficina de Calidad de un correo electrónico. En caso de que no se precise la presentación de alegaciones, la agencia AVAP emite un informe final con las mismas valoraciones que hizo en el informe provisional.

El informe final se reenvía a los responsables del título, quienes analizarán a través de los mecanismos de coordinación estipulados en su PSAIC-02, los resultados obtenidos en el mismo. Asimismo, publicarán el informe final recibido de la agencia de calidad AVAP y la resolución del Consejo de Universidades en la página web del título como recoge su PSAIC-08.

