

 Universidad del Tolima	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Página 1 de 8
		Código: MC-P01
		Versión: 11
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

1. DEFINICIÓN

Procedimiento sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que al evaluarse de manera objetiva, determinan que el Sistema de Gestión de Calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad del Tolima.

3. ESTRUCTURA

3.1. GENERALIDADES

El objetivo de las auditorías internas es verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Normas NTCGP 1000 y NTCISO 9001, con los requisitos establecidos por la Universidad y los usuarios, así como validar que el Sistema de Gestión de la Calidad se implementa y mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad se programarán dependiendo de la importancia de los procesos a auditar así como de los resultados de las auditorías previas. La totalidad de los procesos de la Universidad del Tolima deben ser auditados como mínimo una vez al año, es posible programar auditorías adicionales dependiendo del resultado de auditorías anteriores o de la autoevaluación del proceso.

La selección de los auditores debe respetar la independencia con otras funciones y autoridades, asegurándose la integridad del equipo auditor, la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorías, esta actividad es responsabilidad de la Oficina de Desarrollo Institucional.

Para la selección del equipo auditor se revisa el cumplimiento de los requisitos de educación, formación y experiencia.

El seguimiento de los resultados de cada auditoría es responsabilidad del auditor Líder asignado y se efectúa de acuerdo a lo establecido en el plan de mejoramiento (Código MC-P01-F07). La auditoría sólo quedará terminada cuando las acciones correctivas y preventivas propuestas surtan efecto positivo

ELABORÓ Profesionales Universitarios ODI	REVISÓ Profesionales Universitarios ODI	APROBO Jefe Oficina Desarrollo Institucional
La impresión y copia magnética de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA “ Asegúrese de consultar la versión vigente en http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad ”		

 Universidad del Tolima	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Página 2 de 8
		Código: MC-P01
		Versión: 11
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

Una vez terminado el ciclo de auditorías el Representante de la Dirección analiza los resultados de la auditoría para generar acciones comunes cuando se detecten no conformidades equivalentes en varios procesos, asignando un responsable para la generación y ejecución del Plan de Mejoramiento.

El auditado es responsable de proporcionar toda la información que le soliciten los auditores durante la auditoría.

3.1.1 DEFINICIONES

Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener **evidencias de la auditoría** (3.3) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los **criterios de auditoría** (3.2).

Auditoría Interna: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

Auditor: persona con la **competencia** (3.14) para llevar a cabo una **auditoría** (3.1).

Auditado: organización que es auditada.

Equipo Auditor: uno o más **auditores** (3.8) que llevan a cabo una **auditoría** (3.1), con el apoyo, si es necesario, de **expertos técnicos** (3.10).

Programa de Auditoría: conjunto de una o más **auditorías** (3.1) planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Plan de Auditoría: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una **auditoría** (3.1).

Criterio de Auditoría: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Alcance de la Auditoría: extensión y límites de una **auditoría** (3.1).

Evidencia de Auditoría: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los **criterios de auditoría** (3.2) y que son verificables.

Hallazgo de Auditoría: resultados de la evaluación de la **evidencia de la auditoría** (3.3) recopilada frente a **los criterios de auditoría** (3.2).

No Conformidad: incumplimiento de un requisito.

 Universidad del Tolima	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Página 3 de 8
		Código: MC-P01
		Versión: 11
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

Acción Correctiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

3.1.2 DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS PARA AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

Como requerimiento para garantizar la idoneidad de las auditorías internas de calidad, los auditores internos deben tener las siguientes competencias:

Educación

- Ser bachiller

Formación

- Fundamentos básicos de ISO 9001 y NTC GP1000 en la versión vigente.
- Haber aprobado un curso de auditor interno de calidad.

Habilidades

- Planificación y organización del trabajo
- Buen manejo del tiempo
- Capacidad de escucha.
- Ser observador.
- Capacidad para concluir con base en las evidencias.
- Buena redacción y habilidad en la preparación de informes.

Experiencia

- **Auditor Líder:**
 - Haber participado como auditor auxiliar como mínimo en una auditoría completa, en otras entidades o en la Universidad.
- **Auditor Auxiliar:**
 - Cumplir con los requisitos de educación y formación definidos en este procedimiento.

 Universidad del Tolima	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Página 4 de 8
		Código: MC-P01
		Versión: 11
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

3.1.3. EVALUACIÓN DESEMPEÑO DEL EQUIPO AUDITOR

El desempeño de los auditores será evaluado por los auditados mediante formato evaluación desempeño equipo auditor, el representante por la dirección consolida, analiza e informa a los auditores.

3.1.4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN LAS AUDITORÍAS

Representante por la Dirección

- Aprobar el programa de auditorías internas.
- Establecer los objetivos y alcance del programa de auditoría.
- Establecer las responsabilidades y procedimientos así como los recursos necesarios para la auditoría.
- Asegurarse de que se mantienen los registros pertinentes de la auditoría.
- Informar a la alta dirección los resultados de las auditorías.

Auditor Líder

- Preparar el plan de auditoría.
- Dirigir el equipo auditor.
- Asignar deberes a los auditores.
- Presentar el equipo auditor al auditado.
- Reportar cualquier obstáculo encontrado al ejecutar la auditoría.
- Elaborar y presentar el informe de la auditoría.
- Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento (verificación de las acciones tomadas y su eficacia frente a la eliminación de las causas de las no conformidades reales o potenciales).
- Mantener la confidencialidad y seguridad de la información.
- Comunicar y aclarar los requisitos de la auditoría.

Auditor Auxiliar

- Mantener la confidencialidad y seguridad de la información.
- Recolectar y analizar evidencias que sean relevantes y suficientes que le permitan llegar a conclusiones.

 Universidad del Tolima	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Página 5 de 8
		Código: MC-P01
		Versión: 11
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

3.1.5 CONCEPTO RESPECTO A SI EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ES ADECUADO, CONVENIENTE Y SE HA IMPLEMENTADO Y SE MANTIENE DE MANERA EFICAZ, EFICIENTE Y EFECTIVA

En el informe de auditoría se deberá emitir concepto de que el sistema de gestión de la calidad es adecuado, conveniente, se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva, para ello el auditor deberá tener en cuenta lo siguiente:

El sistema de gestión es adecuado porque: En el ciclo de auditoría interna de calidad aplicado se verificará la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, comprobando la capacidad del mismo para cumplir los requisitos legales, reglamentarios, de las normas NTC GP1000 e ISO 9001; de la Universidad y del usuario.

El sistema de gestión es conveniente porque: Está alineado con la misión y visión de la institución, la política de calidad y los objetivos de calidad.

El sistema de gestión es eficaz, eficiente y efectivo porque: Tener en cuenta, para cada proceso, el resultado de la medición de los tipos de Indicadores, cumplimiento de los procedimientos, manuales e instructivos y la gestión de los riesgos.

3.2. DESCRIPCIÓN

3.2.1. PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CICLO DE AUDITORÍAS

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01.	Profesionales Universitarios Oficina de Desarrollo Institucional	Preparan el Programa de Auditorías Internas de Calidad MC-P01-F01.
02.	Representante de la Dirección SGC	Aprueba el programa de auditorías internas de calidad y envía a los líderes del proceso y a los auditores vía correo electrónico institucional.
03.	Equipo auditor	Realiza la revisión preliminar de los documentos relacionados con el proceso objeto de auditoría, según los criterios definidos; consulta información pertinente del Sistema como manual de calidad, procedimientos, entre otros, y elabora el Plan de Auditoría de Calidad MC-P01-F02 y la Lista de Chequeo de Auditorías de Calidad MC-P01-F03.
04.	Representante de la Dirección SGC	Realiza la reunión de apertura con los equipos auditores y los líderes de procesos, diligenciando el Acta de Auditoría de Calidad MC-P01-F04.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
05.	Equipo Auditor por Proceso	Realiza la auditoria <i>in situ</i> : <ul style="list-style-type: none"> • Reunión de apertura con el líder y los funcionarios involucrados en el proceso para presentar el Plan Auditoría de Calidad MC-P01-F02. • Recopilar y verificar la información pertinente para los objetivos, alcance y criterios de la misma, incluyendo la información relacionada con las interrelaciones entre actividades y procesos.
06.	Equipo Auditor por Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora Informe de Auditoría MC-P01-F05. • Elabora Reporte de No Conformidades MC-P01-F08.
07.	Equipo Auditor por Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Presentan reportes de no conformidades en formato MC-P01-F08, a los auditados, con el fin de que sean comprendidas, reconocidas, revisadas y aprobados.
08.	Equipo Auditor por Proceso	Envía a la Oficina de Desarrollo Institucional al correo electrónico sgc@ut.edu.co <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Auditoría de Calidad MC-P01-F02 • Lista de Chequeo de Auditorías de Calidad MC-P01-F03. • Informe de Auditoría MC-P01-F05. • Reporte de No Conformidades MC-P01-F08.
09.	Profesionales Universitarios Oficina de Desarrollo Institucional	Reciben soportes de auditoría de todos los procesos y consolidan Informe de Auditoría MC-P01-F05
10.	Representante de la Dirección SGC	Una vez culminado el ciclo de auditorías, realiza la reunión de cierre en la que presenta el Informe de la Auditoría y hace un balance del resultado de las auditorías con los líderes de proceso y los auditores, diligencia Acta de Auditoría de Calidad MC-P01-F04. Solicita a los líderes de los procesos realizar la Evaluación de Desempeño Equipo Auditor MC-P01-F06, para que sea evaluado el proceso de la auditoría y el equipo auditor.
10.		Fin.

3.2.2. ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01.	Líder de proceso	Elabora el Plan de Mejoramiento MC-P01-F07 compartido en la herramienta Google Drive a través del correo electrónico para las no conformidades detectadas en la auditoría, máximo una semana después de entregado el informe de auditoría.
02.	Auditor Líder	Evalúa los planes de mejoramiento, para verificar la pertinencia del análisis de causas, las correcciones y el plan de acción, propuesto.
03.	Auditor Líder	Verifica el desarrollo y cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento.

 Universidad del Tolima	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Página 7 de 8
		Código: MC-P01
		Versión: 11
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
04.	Profesionales Universitarios Oficina de Desarrollo Institucional	Realiza seguimiento a la elaboración y ejecución de los planes de mejoramiento.
05.		Fin.

4. BASE LEGAL

- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.
- Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental, NTCISO 19011.

5. REGISTROS

No.	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		PROTECCION	TRD	
	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo	Medio De Archivo	Responsable De Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
01.	MC-P01-F01	Programa Auditorías Internas de Calidad	Oficina Desarrollo Institucional	Impreso	Profesional Universitario	2 años	Archivo General
02.	MC-P01-F02	Plan de Auditoría de Calidad	Oficina Desarrollo Institucional	Electrónico	Profesional Universitario	2 años	Archivo General
03.	MC-P01-F03	Lista de Chequeo de Auditorías de Calidad	Oficina Desarrollo Institucional	Electrónico	Profesional Universitario	2 años	Archivo General
04.	MC-P01-F04	Acta de Auditoría de Calidad	Oficina Desarrollo Institucional	Impreso	Profesional Universitario	2 años	Archivo General
05.	MC-P01-F05	Informe de Auditoría	Oficina Desarrollo Institucional	Físico Electrónico	Profesional Universitario	2 años	Archivo General
06.	MC-P01-F06	Evaluación Desempeño del Equipo Auditor	Oficina Desarrollo Institucional	Impreso	Profesional Universitario	2 años	Archivo General
07.	MC-P01-F07	Plan de Mejoramiento	Oficina Desarrollo Institucional	Electrónico	Profesional Universitario	2 años	Archivo General
08.	MC-P01-F08	Reporte de No Conformidades	Oficina Desarrollo Institucional	Físico Electrónico	Profesional Universitario	2 años	Archivo General

 Universidad del Tolima	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Página 8 de 8
		Código: MC-P01
		Versión: 11
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

6. ANEXOS

Anexo 1. Programa Auditorías Internas de Calidad, MC-P01-F01.

Anexo 2. Plan de Auditoría de Calidad, MC-P01-F02.

Anexo 3. Lista de Chequeo de Auditorías de Calidad, MC-P01-F03.

Anexo 4. Acta de Auditoría de Calidad, MC-P01-F04.

Anexo 5. Informe de Auditoría, MC-P01-F05.

Anexo 6. Evaluación Desempeño del Equipo Auditor, MC-P01-F06.

Anexo 7. Plan de Mejoramiento, MC-P01-F07.

Anexo 8. Reporte de No Conformidades, MC-P01-F08.

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
05	10-03-11		Ajustes al procedimiento y formatos.
06	10-07-12	3.1.1-3.1.2-3.1.3	Se simplifican las actividades descritas en el procedimiento.
07	16-04-13		Se modifica parcialmente el procedimiento.
08	06-09-13		Se actualiza el procedimiento de acuerdo al cambio en el nombre del proceso.
10	31-03-2017		Se ajusta el procedimiento en aspectos de forma, se modifica el ítem 3.1 y se crea el 3.1.5.