

| | | |
|--|---|---------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD | Página 1 de 11 |
| | | Código: GC-P03 |
| | | Versión: 12 |
| | | Fecha Aprobación: 18-07-2022 |

1. DEFINICIÓN

Definir, consolidar, aprobar y divulgar el programa anual de auditorías y sus planes correspondientes de la Universidad del Tolima con el fin de implementar actividades sistemáticas, independientes y documentadas basadas en la evidencia que permitan verificar el cumplimiento de requisitos legales, de norma y/o institucionales.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos y sistemas de gestión de la Universidad el Tolima

3. ESTRUCTURA

3.1. GENERALIDADES

1. El objetivo de las auditorías internas es verificar que el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma NTC ISO y la normatividad legal vigente, y de acuerdo a los requisitos establecidos por la Universidad y los usuarios, así como validar su implementación eficaz, eficiente y efectiva.

2. Las auditorías internas del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad se programan 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.

3. Es responsabilidad de los líderes de los procesos de Mejoramiento Continuo (Oficina de Control de Gestión) y del Sistema de Gestión de la Calidad (ODI), realizar el programa anual de auditorías, junto con los responsables del proceso y presentarlo para aprobación en el Comité institucional de Gestión y Desempeño (Alta Dirección).

4. Es responsabilidad del líder del Sistema de Gestión de la Calidad presentar ante la Alta Dirección el programa anual de auditoría para su respectiva aprobación.

5. Para realizar la planeación de las auditorías internas de la Universidad, los responsables deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- Temas relevantes a los procesos a auditar
- Equipo auditor con roles establecidos (auditor líder, auditor interno, observador)

| | | |
|---|--|------------------------------------|
| ELABORÓ: Profesional Universitario ODI | REVISÓ Profesional Universitario ODI | APROBÓ Líder del proceso |
| <p>La impresión y copia magnética de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA</p> <p>“ Asegúrese de consultar la versión vigente en http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad ”</p> | | |

| | | |
|--|--|---------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD | Página 2 de 11 |
| | | Código: GC-P03 |
| | | Versión: 12 |
| | | Fecha Aprobación: 18-07-2022 |

- Metodología con la que se debe desarrollar la auditoría
 - Alcance de la auditoría
 - Definición de los entregables
 - Tiempo requerido para la auditoría
6. Es responsabilidad de los profesionales de la ODI, elegir el auditor líder teniendo en cuenta:

6.1 La independencia con otras funciones y autoridades, asegurándose la integridad del equipo auditor, la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorías.

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

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

Auditores Internos:

Educación

- i. Bachiller
 - ii. Profesional universitario o tecnólogos
- Formación
- iii. Fundamentos básicos de ISO 9001 en la versión vigente.
 - iv. Curso de auditor interno
- Experiencia
- v. Experiencia como observador en mínimo en un proceso de auditoría

Habilidades

- Planificación y organización del trabajo
- Buen manejo del tiempo
- Capacidad de escucha.
- Ser observador.
- Capacidad para concluir con base en las evidencias.

Auditor Líder:

Educación

- i. Bachiller
 - ii. Profesional universitario o tecnólogos
- Formación
- iii. Fundamentos básicos de ISO 9001 en la versión vigente.
 - Curso de Sistemas integrados.
 - iv. Curso de auditor Líder

| | | |
|--|--|---------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD | Página 3 de 11 |
| | | Código: GC-P03 |
| | | Versión: 12 |
| | | Fecha Aprobación: 18-07-2022 |

Experiencia

v. Experiencia como auditor interno

Habilidades

- Planificación y organización del trabajo
- Buen manejo del tiempo
- Capacidad de escucha.
- Ser observador.
- Capacidad para concluir con base en las evidencias.

Funciones

- Preparar el plan de auditoría de acuerdo al programa de auditoría aprobado.
- Dirigir el equipo auditor.
- Asignar deberes a los auditores.
- Presentar el equipo auditor al auditado.
- Reportar cualquier obstáculo encontrado al ejecutar la auditoría.
- Realizar reunión de apertura y cierre de 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.

a. Auditores Externos:

- i. Profesional universitario
- ii. Especialista en los temas, procesos o sistemas de gestión a auditar
- iii. Curso de auditor interno.
- iv. Experiencia en la ejecución de auditorías internas mínimo de 20 horas, realizadas en Instituciones de Educación Superior. La experiencia en auditorías puede ser en la implementación, mantenimiento o mejora de procesos o sistemas de gestión.

7. Tener en cuenta toda la competencia que se requiere para cumplir el objetivo de la auditoría, que no tenga conflicto de intereses con lo que se va a auditar, conocimiento y experiencia en el criterio de auditoría y en el sector. Luego otros aspectos como ubicación, idioma y demás factores.

| | | |
|--|--|---------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD | Página 4 de 11 |
| | | Código: GC-P03 |
| | | Versión: 12 |
| | | Fecha Aprobación: 18-07-2022 |

8. Es responsabilidad del Profesional Universitario de la ODI, identificar si se requiere usar el rol de experto técnico en caso que el auditor no tenga la competencia, se debe contar con una persona experta en el tema o sector y que acompañe al equipo auditor en los temas que no son competentes los auditores, así garantiza la competencia de todo el equipo auditor.

Aprovecha para programar observadores y guías que sean personas que se han formado en la última formación de auditorías integrales para que comiencen a tener experiencia en horas de observadores o interacción con los auditores competentes, para futuras auditorías.

9. Es responsabilidad del Profesional Universitario de la ODI, establecer el método y las competencias que se deben evaluar a los auditores internos y su forma de evaluación.

10. Es responsabilidad del equipo auditor identificar y valorar los riesgos del programa de auditoría. La identificación de los riesgos se debe realizar teniendo en cuenta la metodología institucional.

11. Es responsabilidad del auditor líder y del equipo auditor realizar las listas de chequeo teniendo en cuenta el alcance de la auditoría y el ciclo PHVA.

12. Para auditores externos que ejecutan auditorías internas pueden realizar sus listas de verificación en el formato que ellos requieran. Para auditores internos de la Universidad deben realizar dichas listas en el *formato lista de chequeo de auditorías de calidad*.

13. Las listas de chequeo de auditorías de calidad se deben realizar dentro de las actividades de preparación de la auditoría estipuladas en el *programa de auditorías internas*.

14. Los criterios que se deben tener en cuenta para la preparación de las listas de verificación como mínimo deben ser:

- a) Resultado de las auditorías anteriores
- b) Fichas técnicas de indicadores
- c) Documentación del proceso a auditar
- d) Legislación vigente y aplicable al proceso a auditar
- e) Acciones correctivas, preventivas y de mejora
- f) Documentación externa
- g) Registros establecidos por el proceso

15. Es responsabilidad de los profesionales de la ODI, asegurar que la planeación cumpla con los siguientes tiempos:

| | | |
|--|--|---------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD | Página 5 de 11 |
| | | Código: GC-P03 |
| | | Versión: 12 |
| | | Fecha Aprobación: 18-07-2022 |

- a) Retroalimentación de hallazgo y reunión de cierre: máximo 5 días hábiles después de terminar las entrevistas
- b) Entrega del informe: máximo 10 días hábiles después de la reunión de cierre en el Formato Informe de Auditoría Interna
- c) Entrega de registros de la auditoría: máximo 5 días hábiles después de terminar las entrevistas
- d) Documentación de las acciones: máximo 10 días hábiles después de la entrega del informe de auditoría
- e) Aplicación autoevaluación y evaluación de auditores internos: máximo 5 días hábiles después de la entrega del informe de auditoría.

16. La evaluación de auditores internos se encuentra estructurada para calificar las competencias demostradas por ellos durante la ejecución de las auditorías. La evaluación se debe realizar en dos momentos:

a) **Autoevaluación:** realizada por la totalidad de auditores participantes durante el ejercicio de auditoría, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- i. Planeación y organización
- ii. Comunicación asertiva:
- iii. Criterio y argumentación

b) **Evaluación:** realizada por las personas auditadas, a los auditores asignados de acuerdo al plan de auditoría (excepción los auditores observadores), teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- i. Planeación y organización
- ii. Comunicación asertiva
- iii. Trabajo en equipo
- iv. Criterio y argumentación

17. Es responsabilidad de los profesionales de la ODI, analizar los resultados de la evaluación de auditores internos, generar informe y entregarlos a estos.

18. Es responsabilidad del profesional universitario de la ODI, generar certificación de las horas auditadas y entregar a estos.

| | | |
|--|--|------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD | Página 6 de 11 |
| | | Código: GC-P03 |
| | | Versión: 12 |
| | | Fecha Aprobación: 18-07-2022 |

19. Métodos de Auditoría:

Entre los métodos de auditoría a aplicar la norma ISO 19011:2018 en su Anexo A define varios ejemplos de métodos presenciales y virtuales que requieren o se pueden hacer bajo interacción con o sin el personal auditado, tales como:

| | Métodos | |
|--|---|---|
| | Presencial | Virtual |
| Interacción con los auditados | Entrevistas Aplicación de listas de chequeo y cuestionarios Revisión documental Muestreo | A través de herramientas de comunicación: Entrevistas Observación del trabajo realizado Aplicar listas de chequeo y cuestionarios Revisión documental |
| Sin Interacción con los auditados | Revisión documental Observación Visita a las instalaciones Aplicación de listas de chequeo Muestreo a verificación de productos | Revisión documental. Observación del trabajo. Análisis de la información. |

Los métodos definidos por la Universidad para sus auditorías internas pueden estar en su procedimiento de auditorías internas o definidos dependiendo del tipo de auditoría a realizar en el programa de auditorías. Es la Alta Dirección definir el método utilizado por la Universidad para la ejecución de las actividades planeadas en el programa de auditoría.

20. Para realizar auditorías remotas se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Revisar la tecnología a usar para la correcta conexión
- Realización de las reuniones de apertura y cierre a través de una teleconferencia web.
- Verificación de información soporte de los procesos y actividades del sistema de gestión, la cual debe estar disponible en medios digitalizados, escaneados o electrónico.
- Desarrollo de entrevistas virtuales con líderes de procesos.
- En los casos en que existan procesos o actividades que particularmente no puedan ser verificados bajo modalidad remota por corresponder a aspectos técnicos del negocio, se realizará en el sitio según la programación enviada a la organización.
- Retroalimentación y balances diarios y finales por teleconferencia.

21. Evaluación desempeño del equipo auditor

El desempeño de los auditores es evaluado por los auditados mediante *formato evaluación desempeño equipo auditor*, el profesional de la ODI consolida, analiza e

| | | |
|--|--|---------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD | Página 7 de 11 |
| | | Código: GC-P03 |
| | | Versión: 12 |
| | | Fecha Aprobación: 18-07-2022 |

informa a los auditores.

3.1.1 DEFINICIONES

Responsable: Administrador del Sistema de Gestión de Calidad

Acción Correctiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la 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

Alcance de la Auditoría: extensión y límites de 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).

Auditor Interno: personal administrativo y académico que cumple con los requisitos para realizar actividades de auditorías internas.

Auditor líder: persona encargada de gestionar y controlar el desarrollo del proceso de auditoría, quien debe comprobar que todos los objetivos y alcance de la auditoría se lleven a cabo.

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

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.

Auditoría Remota: Evaluación de la conformidad desde un lugar que no requiera presencia física del auditor en el proceso objeto de auditoría.

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).

Equipo auditor: grupo de personas con el rol de auditores externos y/o internos y que ejecutan el plan de auditoría aprobado.

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.

| | | |
|--|--|------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD | Página 8 de 11 |
| | | Código: GC-P03 |
| | | Versión: 12 |
| | | Fecha Aprobación: 18-07-2022 |

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.

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.

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

3.2. DESCRIPCIÓN

3.2.1. PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CICLO DE AUDITORÍAS

| No. | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|-----|--|--|
| 01. | Profesional Universitario Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional - OPDI | Prepara el Programa de Auditorías Internas de Calidad en el formato GC-P03-F01. |
| 02. | Representante de la Dirección SGC Alta Dirección | 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 del SIAC, procedimientos, entre otros, y elabora el Plan de Auditoría de Calidad GC-P03-F02 y la Lista de Chequeo de Auditorías de Calidad GC-P03-F03. |
| 04. | Representante de la Dirección SGC Auditor Líder | Realiza la reunión de apertura con los equipos auditores y los líderes de procesos, diligenciando el Acta de Reunión GC-M04-F04. |
| 05. | Equipo Auditor por Proceso | Realiza la auditoría <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 GC-P03-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 GC-P03-F04. ● Elabora Reporte de No Conformidades GC-P03-F06. |
| 07. | Equipo Auditor por Proceso | <ul style="list-style-type: none"> ● Presentan reportes de no conformidades en formato GC-P03-F06, a los auditados, con el fin de que sean comprendidas, reconocidas, revisadas y aprobados. |

| | | |
|--|--|------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD | Página 9 de 11 |
| | | Código: GC-P03 |
| | | Versión: 12 |
| | | Fecha Aprobación: 18-07-2022 |

| | | |
|-----|-----------------------------------|---|
| 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 GC-P03-F02 ● Lista de Chequeo de Auditorías de Calidad GC-P03-F03. ● Informe de Auditoría GC-P03-F04. ● Reporte de No Conformidades GC-P03-F06. |
| 09. | Profesional Universitario OPDI | Recibe soportes de auditoría de todos los procesos y consolidan Informe de Auditoría GC-P03-F04 |
| 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 GC-M04-F04. |
| 11. | Profesional Universitario OPDI | Solicita a los líderes de los procesos realizar la Evaluación de Desempeño Equipo Auditor GC-P03-F05, para que sea evaluado el proceso de la auditoría y el equipo auditor. |
| 12. | | Fin. |

3.2.2. ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

| No. | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|-----|--------------------------------|---|
| 01. | Líder de proceso | Elabora el Plan de Mejoramiento GC-P03-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. Realiza el cierre del hallazgo en el formato GC-P03-F07, a través de la herramienta Google Drive, dejando evidencia mediante acta de reunión, GC-M04-F04. |
| 04. | Profesional Universitario OPDI | Realiza seguimiento a la elaboración y ejecución de los planes de mejoramiento. |
| 05. | | Fin. |

4. REGISTROS

| No. | IDENTIFICACIÓN | | ALMACENAMIENTO | | PROTECCION | TRD | |
|-----|----------------|--------|----------------|------------------|---------------------------|---------------------|-------------------|
| | Código Formato | Nombre | Lugar Archivo | Medio De Archivo | Responsable De Archivarlo | Tiempo de Retención | Disposición Final |

| | | | | |
|--|---|--|---------------------------------|--|
|  Universidad del Tolima | PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | | Página 10 de 11 | |
| | | | Código: GC-P03 | |
| | | | Versión: 12 | |
| | | | Fecha Aprobación: 18-07-2022 | |
| PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD | | | | |

| | | | | | | | |
|-----|------------|---|----------------------------------|--------------------|---------------------------|--------|--------------------|
| 01. | GC-P03-F01 | Programa Auditorías Internas de Calidad | Oficina Desarrollo Institucional | Impreso | Profesional Universitario | 5 años | Conservación Total |
| 02. | GC-P03-F02 | Plan de Auditoría de Calidad | Oficina Desarrollo Institucional | Electrónico | Profesional Universitario | 5 años | Conservación Total |
| 03. | GC-P03-F03 | Lista de Chequeo de Auditorías de Calidad | Oficina Desarrollo Institucional | Electrónico | Profesional Universitario | 5 años | Conservación Total |
| 04. | GC-P03-F04 | Informe de Auditoría | Oficina Desarrollo Institucional | Físico Electrónico | Profesional Universitario | 5 años | Conservación Total |
| 05. | GC-P03-F05 | Evaluación Desempeño del Equipo Auditor | Oficina Desarrollo Institucional | Impreso | Profesional Universitario | 5 años | Conservación Total |
| 06. | GC-P03-F06 | Reporte de No Conformidades | Oficina Desarrollo Institucional | Físico Electrónico | Profesional Universitario | 5 años | Conservación Total |
| 07. | GC-P03-F07 | Plan de Mejoramiento | Oficina Desarrollo Institucional | Físico Electrónico | Profesional Universitario | 5 años | Conservación Total |

5. BASE LEGAL

Requisitos de norma ISO 9001:2015 Capítulo 10: mejora y demás normas ISO.

6. ANEXOS

Anexo 1. Programa Auditorías Internas de Calidad, GC-P03-F01.

Anexo 2. Plan de Auditoría de Calidad, GC-P03-F02.

Anexo 3. Lista de Chequeo de Auditorías de Calidad, GC-P03-F03.

Anexo 4. Informe de Auditoría, GC-P03-F04.

Anexo 5. Evaluación Desempeño del Equipo Auditor, GC-P03-F05.

Anexo 6. Reporte de No Conformidades, GC-P03-F06.

Anexo 7. Plan de Mejoramiento, GC-P03-F07.

| | | |
|--|--|---------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD | Página 11 de 11 |
| | | Código: GC-P03 |
| | | Versión: 12 |
| | | Fecha Aprobación: 18-07-2022 |

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. |
| 11 | 05-11-2021 | | Se ajustó totalmente el procedimiento y se le dio nuevo código al mismo |
| 12 | 18-07-2022 | | Se ajusto de acuerdo a la normatividad legal vigente. |