



Direccionamiento Estratégico
Gestión de la Certificación
Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-PR-5

Versión:8

Fecha de actualización:06-06-2019

Página 1 de 8

PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:	Direccionamiento Estratégico / Gestión de la Calidad
2. RESPONSABLE(S):	Director Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional
3. OBJETIVO:	Evaluar el sistema de gestión, a través de la planificación, programación y ejecución de auditorías internas, con el fin de validar si los procesos y actividades son convenientes, adecuados y eficaces.
4. ALCANCE:	Inicia desde la planificación, programación y ejecución de las auditorías hasta el seguimiento y evaluación a las actividades derivadas del proceso.
5. MARCO NORMATIVO:	NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos. NTC-ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

6. CONTENIDO:

No.	Actividad / Descripción	Cargo Responsable	Punto de control
FASE DEL PLANEAR			
1	Planifica la auditoría interna, define los objetivos, establece el alcance de la auditoría, requisitos, cronograma, metodología, criterios, equipos auditores, seguimiento, identifica riesgos y oportunidades del programa y establece programa de auditorías.	Director y equipo CGC y AI	Acta general para actividades universitarias PE-GS-2.2.1-FOR-22
2	Aprueba el programa de auditoría interna de calidad anual.	Comité de Dirección y Rector	Programa de auditorías Internas de Calidad Código: PE-GS-2.2.1-FOR-7
3	Publica en el portal Lvmen el programa anual de auditorías internas de calidad. Comunica a los líderes de proceso el programa de auditoría.	Director de CGC y AI	Publicación en la plataforma LVMEN, Correo electrónico
4	Comunica al equipo de auditores de acuerdo con la programación y criterios definidos de los procesos a auditar.	Director de CGC y AI	Acta general para actividades universitarias PE-GS-2.2.1-FOR-22
5	Revisión documental previa a la realización de la auditoría sobre el proceso a auditar por cada equipo auditor. Analizando si la información es: Completa, correcta, coherente y actual.	Auditor Líder de cada equipo	Análisis de la información a auditar



6	Elabora el plan de auditoría individual por cada proceso: Definiendo proceso auditar, objetivo, alcance, criterios, métodos, recursos, riesgos y cronograma de actividades.	Auditor Líder de cada equipo	Plan de auditoría Código: PE-GS-2.2.1-FOR-8
7	Comunica plan de auditoría a la parte interesada del proceso a auditar con cinco días de antelación al desarrollo de la auditoría. Determina la viabilidad de la auditoría. Nota: Confirma por medio físico y electrónico el recibo del plan de auditoría	Líder del equipo auditor	Plan de auditoría Código: PE-GS-2.2.1-FOR-8
8	Elabora lista de verificación siguiendo el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar con base a los criterios de auditoría: Norma NTC ISO 9001:2015 Políticas adoptadas por la organización, Requisitos legales y reglamentarios aplicables, Procedimientos y la documentación relacionada con el proceso.	Líder del equipo auditor	Lista de verificación PE-GS-2.2.1-FOR-11
FASE DEL HACER			
9	Desarrollo de la auditoría: Realiza reunión de apertura con la participación del responsable del proceso, subproceso o programa académico y el equipo de trabajo cuando aplica, ratificando y explicando el contenido del plan de auditoría, explicando el método a emplear en el desarrollo de la misma.	Líder del equipo auditor	Acta general para actividades universitarias PE-GS-2.2.1-FOR-22
10	Revisa y recopila y verifica la información documentada e inspección física durante el desarrollo de la auditoría, con el fin de determinar la conformidad del proceso con los criterios y requisitos evaluados.	Líder del equipo auditor	Lista de verificación PE-GS-2.2.1-FOR-11
11	Realiza la reunión de cierre de la auditoría presentando, las conclusiones, las fortalezas, debilidades y los hallazgos derivados de la auditoría. Resuelve las divergencias a que haya lugar con la participación del líder del proceso auditado.	Auditado y Auditor	Acta general para actividades universitarias PE-GS-2.2.1-FOR-22
12	Elabora informe de Auditoría asegurando que la información registrada sea clara, concisa relevante y constructiva.	Líder del equipo auditor	PE-GS-2.2.1-FOR-14 Informe General de Auditorías Internas de Calidad
13	Entrega informe de auditoría al auditado para su conocimiento, acuerdos y divergencias pertinentes.	Líder del equipo auditor	Informe general de auditorías internas de calidad PE-GS-2.2.1-FOR-14



Direccionamiento Estratégico
Gestión de la Certificación
Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-PR-5

Versión:8

Fecha de actualización:06-06-2019

Página 3 de 8

14	Evalúa al auditor y/o equipo auditor.	Auditado	Formato Evaluación de Auditores Internos PE-GS-2.2.1-FOR-15
FASE DEL VERIFICAR			
15	Verifica que la información consolidada en los informes: 1. Oportunidades de Mejora sean viables. 2. Las No Conformidades sean el incumplimiento de un requisito de la norma.	Profesional Universitario del CGC y AI	Norma ISO 9001:2015
16	El líder del proceso auditado establece las acciones de mejora con base en los hallazgos de la auditoría.	Auditado	Plan de mejoramiento PE-GS-2.2.1-FOR-26
FASE DEL ACTUAR			
17	Realiza el seguimiento a las acciones de mejora planteadas por el auditado, evaluando la eficacia de las acciones trabajadas y en los tiempos establecidos en la Matriz del Plan de Mejoramiento. En caso de que las acciones sean eficaces realiza el cierre en el formato	Líder del equipo auditor	Plan de mejoramiento PE-GS-2.2.1-FOR-26
18	Entrega la información documentada generada en ciclo de auditoría (Plan de auditoría, Lista de verificación, Acta de inicio y de cierre, informe de auditoría y evaluación auditor) al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional durante los siguientes cinco (5) días hábiles posterior a la fecha de reunión de cierre.	Líder del equipo auditor	Plan de auditoría, lista de chequeo, acta de apertura y cierre, plan de mejoramiento y evaluación del auditor
19	Consolida y analiza los informes de los procesos, subproceso y programas académicos auditados.	Profesional Universitario del CGC y AI	Informe consolidado de los resultados de la auditoría

7. FORMATOS:

PE-GS-2.2.1-FOR-7 Programa de Auditorías Internas de calidad
PE-GS-2.2.1-FOR-8 Plan de Auditorías Internas de calidad
PE-GS-2.2.1-FOR-11 Lista de Verificación
PE-GS-2.2.1-FOR-15 Evaluación de Auditores Internos de calidad
PE-GS-2.2.1-FOR-14 Informe General de auditorías internas de calidad
PE-GS-2.2.1-FOR-22 Acta general para actividades universitarias
Análisis de la información a auditar
PE-GS-2.2.1-FOR-22 Plan de mejoramiento

8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Alcance de la Auditoría: El alcance describe la extensión y límites de la auditoría en términos de localización física, unidades organizacionales, actividades y los procesos por auditar y el periodo de tiempo cubierto por la auditoría.

Auditoría Interna. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Auditor Líder: Responsable de implementar, realizar y garantizar que el procedimiento de auditorías internas se lleve a cabo eficientemente; cuenta con el apoyo del equipo auditor.

Auditado: Organización o persona que se somete a una auditoría.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia para realizar la auditoría.

Conclusiones de la Auditoría: Resultado de la auditoría que proporciona el auditor después de comparar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos obtenidos.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

Evidencia de Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Experto Técnico: Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.

Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Estos hallazgos pueden indicar conformidad, no conformidad u oportunidad de mejora.

No conformidad. Incumplimiento de un requisito

Programa de Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado o dirigidas hacia un propósito específico.

Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

Fecha	Versión: No.	Código	Modificaciones
09-03-2010	0	ME-CM-2.2-PR-5	Construcción : Procedimiento Para la Realización de Auditorías Internas
15-10-2010	1	ME-CM-2.2-PR-5	Construcción : Ajuste en las actividades del procedimiento Faltaba el responsable de la evaluación del auditor interno
20-02-2012	2	ME-CM-2.2-PR-5	Ajuste y mejora en el desarrollo de las actividades y nombre del procedimiento, como también cambio a la nueva estructura para documentar procedimientos.
27/06/2013	3	PE-GS-GS-2.2-PR-5	Mejora en el desarrollo de todo el procedimiento algunas por acciones de mejora internas, otras por sugerencia del proceso Gestión del Control.
04-09-2015	4	PE-GS-2.2.1-PR-5	Actualización del nombre, código del procedimiento y ajuste del contenido del procedimiento.
24-11-2015	5	PE-GS-2.2.1-PR-5	Actualización de perfil del auditor interno de calidad y mejoras internas
01-09-2016	6	PE-GS-2.2.1-PR-5	Actualización de las actividades
05-12-2017	7	PE-GS-2.2.1-PR-5	Se incluyó la programación anual de la auditoría, la revisión documental previa al desarrollo de la auditoría, ampliación del concepto de la reunión de apertura y el desarrollo de la misma. Eliminación del flujograma del procedimiento.
06-06-2019	8	PE-GS-2.2.1-PR-5	Actualización de versión, fecha de vigencia, encabezado, marco normativo, responsables, puntos de control y actividades de acuerdo a la norma ISO 9001 de 2018. Se adicionan actividades.

Responsabilidad de los Auditores Internos de Calidad

Auditor Líder:

Responsable de las etapas de la auditoría y coordina el trabajo del Equipo de Auditoría (Auditor Líder, Auditor acompañante y experto técnico); El auditor debe conocer el tamaño, la complejidad y la función del proceso de auditoría en el sistema de gestión de la Universidad.

El auditor debe ser ético, imparcial, flexible diplomático, observador, analítico, seguro de sí mismo, respetuoso, colaborador.

Conocimientos y habilidades del auditor

- El auditor debe poseer conocimiento en principios procedimientos y métodos de auditoría, debe ser eficaz y debe recopilar información y verificar su pertinencia y exactitud.
- El auditor debe conocer el Sistema de Gestión y documentos de referencia, para así comprender el alcance de la auditoría y aplicar sus criterios.
- El auditor debe estar en contexto con la Universidad y conocer su estructura, contexto cultural y social.
- El auditor debe conocer los requisitos legales y contractuales aplicables al proceso auditado.

Tienen además las siguientes responsabilidades:

- Presentar a los auditores acompañantes
- Preparar el plan de auditoría y darlo a conocer al responsable del proceso a auditar, preferiblemente 5 días antes de la ejecución de la auditoría.
- Realizar reunión de apertura y de cierre.
- Ejecutar la auditoría asignada según el plan establecido.
- Presentar el informe de auditoría.
- Hacer seguimiento a las acciones tomadas que se generen como resultado de la auditoría.
- Evaluar las no conformidades con evidencias objetivas
- Informar verbalmente al auditado sobre las no conformidades encontradas, en la reunión de cierre
- Conservar y salvaguardar los documentos relativos a la auditoría, hasta el momento de evaluar la implementación y eficacia de las acciones correctivas y preventivas.

Auditor Acompañante:

- Planificar y realizar las actividades de auditoría que le fueron asignadas.
- Recolectar la información y evidencias, analizar los datos recolectados, redactar los informes correspondientes y comunicar los resultados al auditor líder.
- Tratar la información con discreción y garantizar su confidencialidad
- Apoyar al auditor líder y al equipo de la auditoría.



Responsables de procesos:

- Aprobar el plan de la respectiva auditoría interna de calidad.
- Permitir el acceso del auditor interno de calidad a la documentación requerida, registros e instalaciones.
- Proporcionar los recursos necesarios para que los auditores internos de calidad puedan desarrollar su labor.
- Reconocer y aceptar las No Conformidades detectadas, debidamente sustentadas.
- Justificar aquellas No Conformidades ante el auditor interno de calidad que no considere a lugar o que haya cerrado antes de la reunión de cierre.
- Establecer e implementar las acciones correctivas necesarias para evitar la repetición de las No Conformidades según lo estipulado en el procedimiento tratamiento de acciones de mejora.

Anexo C: Perfil del Auditor Interno propio y/o contratado

- **Educación:** Profesionales, técnicos o tecnólogos sin importar el área de conocimiento.
- **Formación:** Curso aprobado en Auditorías internas de calidad con intensidad mínima de 24 horas bajo la Norma NTC - ISO 9001 e ISO 19011.
- **Experiencia:** *Preferiblemente Mínima de seis meses en la universidad acompañante. Preferiblemente)*

BIBLIOGRAFÍA

Norma Técnica ISO 19011:2018 Directrices para las auditorías a los sistemas de gestión



Direccionamiento Estratégico
Gestión de la Certificación
Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-PR-5

Versión:8

Fecha de actualización:06-06-2019

Página 8 de 8

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Nombre: Clara Inés Tobar Tenjo	Nombre: Miguel Hugo Corchuelo Mora
Cargo: Profesional Universitario	Responsable Subproceso
Fecha:	Cargo: Director Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional
	Fecha:
REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre: Miguel Hugo Corchuelo Mora	
Responsable Subproceso	
Cargo: Director Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional	Rector: José Luis Diago Franco
Fecha:	Fecha:

Nota: La firma en el espacio revisión - responsable de subproceso, aplica cuando el subproceso exista.