

	Grupo Gestión de la Calidad	Página 1 de 10
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Código: GC-P-003
		Versión: 08

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la planificación y realización de Auditorías Internas de Calidad, con el fin de determinar la conformidad del Sistema COGUI+ frente a los requisitos aplicables y el cumplimiento de la normativa interna y legal que aplica a la Universidad.

2. ALCANCE

Aplica a todos los Sistema de Gestión de la Universidad del Magdalena.

3. RESPONSABLE

El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento es el líder del proceso de Gestión de la Calidad y deberá asegurar que se audite completamente todo el Sistema de Gestión en el año.

4. LINEAMIENTOS PARA LAS AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA COGUI+

- La auditoría se realiza con el propósito de verificar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad son conformes con las disposiciones planificadas y con los requisitos aplicables, para determinar su eficacia, eficiencia y efectividad; y brindar herramientas para el mejoramiento continuo del mismo.
- La auditoría interna de calidad realizada a proyectos de extensión tiene como propósito hacer seguimiento y verificar la conformidad con los requisitos especificados en estos.
- Para asegurar la planificación y ejecución de la auditoría a proyectos de extensión, el equipo auditor debe tener en cuenta criterios como: el número de proyectos, duración, estado, cobertura e impacto de los mismos; y en caso de ser necesario debe realizar visita a los sitios de implementación de estos.
- Las Auditorías se programan anualmente y como mínimo se ejecuta un ciclo completo en el año que tenga cobertura sobre la totalidad de los requisitos especificados en el Manual del Sistema de Gestión.
- Se pueden realizar auditorías adicionales a las programadas por solicitud del Rector o del Representante de la Alta Dirección. Las auditorías se programan preferiblemente empezando por los procesos cuyos resultados sean deficientes o en los que hayan presentado el mayor número de no conformidades o haya un cambio en el proceso; teniendo en cuenta los resultados de las auditorías anteriores. Además las auditorías pueden incluir no sólo la verificación del cumplimiento de requisitos, sino también el seguimiento a la implementación y eficacia de las Acciones Correctivas.

- Los auditores no deben auditar su propio trabajo, cumpliendo así el principio de independencia.
- El equipo auditor inicialmente designado es susceptible de modificación cuando se presenten dificultades para el desarrollo de la auditoría, estos cambios serán realizados por el responsable del mejoramiento continuo previa solicitud y justificación del auditor y/o auditado.
- Puede haber variación en las fechas programadas en el plan de auditoría, previo acuerdo entre auditados y auditores, los cambios deben ser notificados al responsable del mejoramiento continuo.
- En el caso de no estar presente la persona responsable de recibir la auditoría, ésta debe nombrar formalmente un delegado dentro del equipo de proceso.
- La realización de las auditorías internas se realiza con el apoyo del aplicativo electrónico existente, igualmente podrán utilizarse los formatos definidos en este procedimiento.

4.1 Designación de Auditores

Los Auditores internos del Sistema de Gestión son designados por el Responsable de Mejoramiento del Sistema, de acuerdo al perfil establecido para este rol.

4.2 Perfil del Auditor Interno

- **Educación:** Profesionales universitarios en cualquier área del conocimiento
- **Formación:**
 - ✓ Curso en la Norma ISO 9001:2015 ó versión posterior con intensidad mínima de 24 horas.
 - ✓ Curso aprobado en Auditorías internas de la Calidad con intensidad mínima de 24 horas.
 - ✓ Curso de actualización con intensidad de 24 horas, en caso de cambio de versión de la norma bajo la cual se encuentra certificado el Sistema COGUI+.
 - ✓ En el caso de otros sistemas de gestión, curso en fundamentos de la norma implementada.
- **Experiencia:** Mínimo seis (6) meses con la Institución de planta o contratista.
- **Habilidades:** Comunicación oral y escrita, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, y redacción de hallazgos.

4.3 Responsabilidades

Auditor Líder:

Es el responsable de todas las etapas de la auditoría y de coordinar el trabajo del Equipo de Auditoría (Auditor Líder y Auditores acompañantes).

Además de las responsabilidades estipuladas para los auditores internos de calidad tiene las siguientes:

- Presentar a los auditores acompañantes
- Preparar el plan de auditoría y darlo a conocer al responsable del proceso a auditar, una semana antes como mínimo a la ejecución de la auditoría de acuerdo con el programa.
- Representar al equipo de auditoría ante el auditado.
- Realizar reunión de apertura
- Ejecutar la Auditoría asignada según programa
- Presentar el informe de auditoría.
- Hacer seguimiento a las acciones tomadas que se generen como resultado de la auditoría.
- Respetar el alcance de la Auditoría
- Evaluar las no conformidades con evidencias objetivas.
- Informar verbalmente al auditado sobre 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.

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 auditoría.

Responsables de Procesos:

- Aprobar el plan de la auditoría respectiva.
- Permitir el acceso del auditor a la documentación requerida, registros e instalaciones.
- Proporcionar los recursos necesarios para que los auditores puedan realizar su labor.
- Reconocer y aceptar las No Conformidades detectadas, debidamente sustentadas.
- Justificar aquellas no conformidades ante el auditor 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 [GC-P-004 Procedimiento para la toma de acciones](#).
- Verificar la eficacia de las Acciones Correctivas y/o Preventivas implementadas de acuerdo con el [GC-P-004 Procedimiento para la toma de acciones](#).

4.4 Mecanismos de evaluación, seguimiento y verificación de la auditoría interna

a. Criterios de evaluación de la auditoría

La auditoría interna se evalúa a través de la valoración de las actividades que realiza el equipo auditor, para lo cual se establecen los criterios en el formato [GC-F-010 Evaluación de Auditoría Interna](#).

El equipo auditor se evalúa a través de la valoración del desempeño de la auditoría y las habilidades demostradas, lo cual es responsabilidad del Responsable del proceso auditado.

Cuando no sean aprobados cualquiera de los aspectos evaluados, el Responsable de Mejoramiento del Sistema de Gestión COGUI+ realizará un análisis y presentará el concepto al Representante de la Dirección y en los casos donde sea necesario investiga el causal de no aprobación y se toman las acciones de mejora pertinentes.

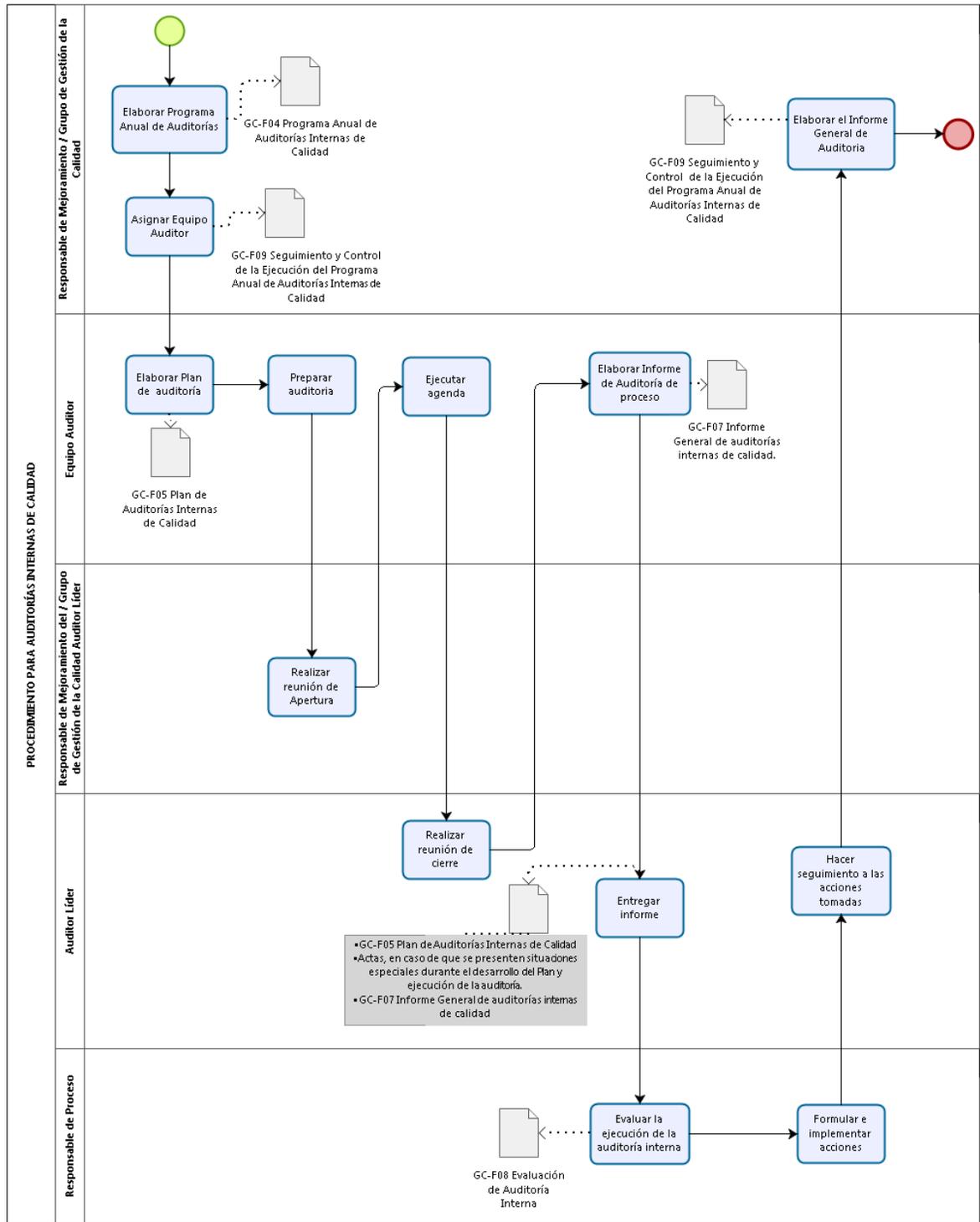
b. Mecanismos de seguimiento y verificación de la auditoría interna y de la eficacia de las acciones tomadas

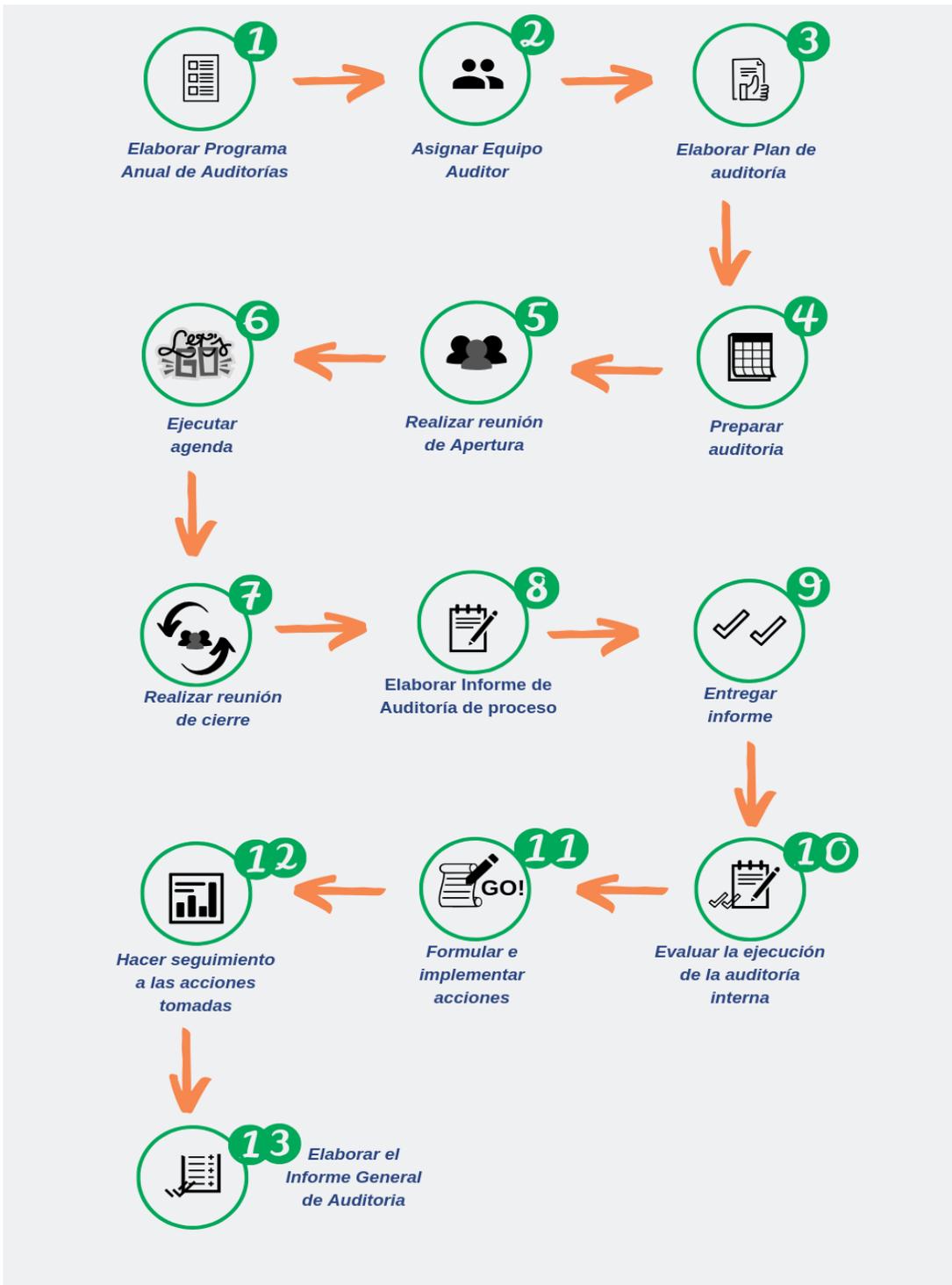
Para asegurar la eficacia de las auditorías internas de calidad en la mejora del desempeño, se establecen los siguientes criterios para el seguimiento y verificación:

- Cumplimiento del plan de la auditoría de acuerdo con el programa anual de auditoría interna.
- Cumplimiento de la ejecución de la auditoría interna de acuerdo con lo planificado, teniendo en cuenta el cronograma y las actividades programadas.
- Verificar que el cierre de la auditoría interna se realice de acuerdo con lo planificado y se efectúe un análisis de las acciones tomadas sin demora injustificada, así como también la eficacia de las acciones de mejora, contrastando que la toma de acciones correctivas abarquen la totalidad de las no conformidades.

El responsable del seguimiento y verificación del cumplimiento del programa de auditorías internas es el Responsable de Mejoramiento del Sistema de Gestión quien aplica y deja la evidencia registrada a través del formato [GC-F09 Seguimiento y Control de la Ejecución del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad](#).

5. PROCEDIMIENTO





Ejemplos para la redacción de hallazgos

Criterio de la auditoría **+** Evidencia de la auditoría **+** Numeral de la norma de referencia

NO CONFORMIDAD	ISO9001:2015
<p>No se evidencia el mecanismo que permita implementar sin demora injustificada, las acciones correctivas adecuadas para eliminar las causas de las no conformidades detectadas durante las auditorías internas de calidad, tal como se observó en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La acción correctiva relacionada con la no conformidad No.1 del informe de la auditoría interna de calidad de marzo 12 de 2016 se cerró como no eficaz y no se estableció una nueva acción. - La acción correctiva de la no conformidad No.3 del informe de auditoría de marzo 12 de 2016 se implementó 3 meses después de lo programado y no se tiene una explicación a este desfase. 	<p>9.2.2 Auditoría interna e) Realizar correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada</p>

NO CONFORMIDAD	ISO9001:2015
<p>No se evidenció que la Organización cumpla el plan de mantenimiento preventivo de los equipos y las instalaciones requeridas como recursos educativos a nivel de docencia en los programas académicos de pregrado. En lo que va corrido del año (8 meses) el nivel de cumplimiento es del 63% y el nivel esperado es del 90%. A la fecha de la auditoría no se han tomado medidas al respecto.</p>	<p>7.1.3 La organización debe determinar, proporcionar y <u>mantener</u> la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios</p>

REDACCIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA (OBSERVACIONES)

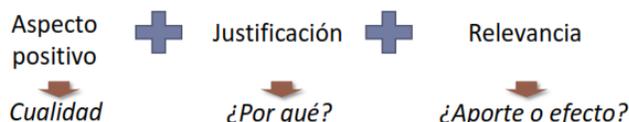
Comúnmente se redacta de dos maneras:

- Como un potencial incumplimiento de un requisito específico (similar a un riesgo).
- Como una tarea que se debe desarrollar.

OPORTUNIDAD DE MEJORA	ISO9001:2015
<p>La forma como se lleva a cabo la divulgación de los cambios en la normativa legal aplicable a los procesos podría generar riesgos que no se conozcan oportunamente tales cambios.</p>	<p>5.1.1 f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad</p>

REDACCIÓN DE FORTALEZAS

Se refiere a los aspectos positivos sobresalientes que se observaron durante la auditoría.
No resaltar aspectos conformes normales (*quedar bien*)



FORTALEZAS

El alto nivel de satisfacción de los usuarios porque en los últimos tres periodos evaluados **se observa** un aumento promedio del 5% en la calificación global de satisfacción, lo que indica que el enfoque al cliente es coherente con la política y objetivos de calidad.

6. MARCO LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición (DD/MM/AAAA)	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento

No aplica para este documento

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- GTC-ISO 19011 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.
- NTC-ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC-ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (9.2).

8. REGISTROS

IDENTIFICACION		ALMACENAMIENTO		Responsable de Archivarlo	RECU-PERACION	DISPOSICION
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención			
GC-F04	Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad	Oficina SGI / Impreso y/o digital	2 años	Administrador Documental SGI	Cronológico	Digitalizado (Archivo Central)
GC-F05	Plan de Auditorías Internas de Calidad	Oficina SGI / Impreso y/o digital	2 años	Administrador Documental SGI	Cronológico	Digitalizado (Archivo Central)
GC-F07	Informe General de auditorías internas de calidad por proceso	Oficina SGI / Impreso y/o digital	2 años	Administrador Documental SGI	Cronológico	Digitalizado (Archivo Central)

IDENTIFICACION		ALMACENAMIENTO		Responsable de Archivarlo	RECU- PERACION	DISPOSICION
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención			
GC-F08	Evaluación de Auditoría Interna	Oficina SGI / Impreso y/o digital	2 años	Administrador Documental SGI	Cronológico	Digitalizado (Archivo Central)
GC-F09	Seguimiento y Control de la Ejecución del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad	Oficina SGI / Impreso	2 años	Administrador Documental SGI	Cronológico	Digitalizado (Archivo Central)
No Aplica	Equipo Auditor para el Sistema de Gestión Integral de la Calidad	Oficina SGI / Impreso y/o digital	2 años	Administrador Documental SGI	Cronológico	Digitalizado (Archivo Central)
No Aplica	Informe General de Auditoría Interna De Calidad	Oficina SGI / Impreso y/o digital	2 años	Administrador Documental SGI	Cronológico	Digitalizado (Archivo Central)

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
01	15/08/2006	4.1 Generalidades	Se adiciona el ítem 4.1.4 Mecanismos de evaluación seguimiento y verificación de la auditoría interna, donde se establecen: los criterios de evaluación de la auditoría y los mecanismos de seguimiento y verificación de la auditoría interna y de la eficacia de las acciones tomadas.
			Se modifica el nombre del formato MC-P03-F05 Evaluación de auditores por "Evaluación de Auditoría Interna" para dar mayor claridad al alcance de la evaluación.
02	09/03/2007	2. Alcance 4.1.Generalidades 4.2. Descripción 6. Registros 7. Glosario de Términos 8. Anexos	De acuerdo con las consideraciones de la auditoría de seguimiento por parte del ICONTEC, se incluyen actividades de seguimiento y control de la auditoría interna las cuales deben quedar registradas en un formato diseñado para tal fin (MC-P03-F06 Planilla de Seguimiento y Control de la Ejecución del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad), se aclaran términos y actividades generales del procedimiento.
03	26/06/2008	Todos los ítems	En cada uno de los ítems se realizó el ajuste para dar cumplimiento a los requerimientos de los modelos MECI 1000:2005, NTCGP 1000:2004, NTC ISO 9001:2000 y su articulación con el Sistema de Gestión Integral de la Calidad - "COGUI"
04	24/02/2009	Pie de pagina	Se modificaron los responsables en la construcción del documento.
05	20/08/2009	Alcance	Se modifica para incluir en el alcance los proyectos de extensión.
		Generalidades	Se incluyó el propósito de la auditoría en los proyectos de extensión.
06	25/02/2010	2. Alcance	Se eliminó del alcance lo relacionado a la auditoría interna a proyectos de extensión y se traslada a las generalidades.
		4. Generalidades	Se precisaron las disposiciones para auditar a proyectos de extensión. Se incluye el uso de la herramienta informática para el diligenciamiento de los formatos. En el ítem 4.4b, se modifica el nombre del formato MC-F11 Planilla de Seguimiento y Control de la Ejecución del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad por "Seguimiento y Control de la Ejecución del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad"

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
		5. Descripción	En el paso 6 se ajusto la descripción de la actividad. Se eliminó el paso 07 porque la actividad de reunión de enlace estaba contenida en el paso anterior. En el paso 8 se ajusto la descripción de la actividad En el paso 10 se elimina el MC-F08 Listado de Verificación para Auditorías Internas de Calidad En el paso 13 se ajusta la descripción de la actividad.
		6. Registros	Se elimina de la tabla de registros el MC-F08 Listado de Verificación para Auditorías Internas de Calidad
07	21/01/2013	Encabezado	Se elimina "UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD – "COGUI", se agrega el nombre del proceso al cual pertenece el documento.
		Pie de pagina	Se cambia el responsable de la aprobación, teniendo en cuenta lo establecido en la Tabla N°1 Responsables de la aprobación de los documentos del Sistema de Gestión Integral.
		1. Objetivo	Se ajusta la redacción del objetivo del procedimiento.
		6. Generalidades	Se ajusta el perfil de los auditores internos y codificación de algunos formatos.
		7. Descripción	Se ajustó la descripción de las actividades del paso 1, 2, 3, 4, 6, 8,10, 11,12, y 13 en el resto actividades se ajustaron la codificación de los formatos.
		7. Documentos de referencia	Se eliminó las versiones de las normas.
		8. Registros	Se ajustó la codificación de los formatos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
<i>Equipo de trabajo del Grupo Gestión de la Calidad 13/03/2019</i>	<i>Eira Rosario Madera Reyes Docente Asesora Sistemas de Gestión Oficina Asesora de Planeación Grupo de Gestión de la calidad 27/03/2019</i>	<i>Eira Rosario Madera Reyes Asesora de Calidad Sistemas de Gestión Oficina Asesora de Planeación Grupo de Gestión de la calidad 22/04/2019</i>