

## PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIAS INTERNAS

### 1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr la programación, preparación, desarrollo, reporte, seguimiento y cierre de las Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

### 2. ALCANCE

Aplica al proceso de Gestión de la Calidad y todos los procesos definidos en el mapa de procesos. Inicia con la programa de auditorías y finaliza con la elaboración y presentación del informe consolidado a la dirección.

### 3. RESPONSABLES

#### 3.1. JEFE DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN – REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Es el responsable de establecer las disposiciones de este procedimiento y garantizar su cumplimiento así como de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

#### 3.2. EQUIPO AUDITOR

Son los encargados de llevar a cabo la auditoría conforme a los lineamientos establecidos en este procedimiento.

### 4. GLOSARIO

Para facilitar la comprensión del presente documento, se definen los siguientes términos:

- **AUDITORIA:** Es el proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla objetivamente para determinar la medida en la cual se cumplen los criterio de auditoría..
- **CONCLUSIÓN DE AUDITORIA:** Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **CRITERIO DE AUDITORIA:** Conjunto de políticas procedimientos o requisitos usados como referencia en la auditoria.
- **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO:** Verifica la adherencia de la Entidad a las normas constitucionales, legales y de autorregulación que le son aplicables.
- **EVALUACIÓN ESTRATÉGICA:** Hace referencia al proceso mediante el cual se evalúa y monitorea el desempeño de los sistemas gerenciales de la Entidad, evalúa el logro de los objetivos misionales.

Revisado por: Ángel Britton Howard	Aprobado por: Ana Sofía Mesa de Cuervo
Cargo: Representante de la Dirección	Cargo: Rector (a)
Firma:	Firma:
Fecha: : Noviembre 25 de 2009	Fecha: : Noviembre 25 de 2009

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIAS INTERNAS**

- **HALLAZGO:** Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada en la auditoría reunida contra los criterios de auditoría.
- **LISTA DE VERIFICACIÓN:** Es una lista de chequeo elaborado por un auditor, que ayuda a centrar la auditoría en aspectos relevantes y permite recopilar las evidencias.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **OBSERVACIÓN:** Es una evidencia objetiva hallada en la auditoría que en sí misma no justifica ser registrada como una no conformidad, pero que debe ser considerada por el auditado para mejoramiento o para prevenir potenciales no conformidades.
- **PLAN DE AUDITORÍA DE AUDITORÍAS:** Documento que describe las actividades o aspectos claves que deben revisarse en cada auditoría.
- **PROGRAMA DE AUDITORIAS:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**5. POLITICAS Y CONDICIONES DE OPERACIÓN**

Para propósitos de este procedimiento, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- **GENERALIDADES**

Las auditorías se realizan con el fin de comprobar que todos los procesos cumplen los requisitos establecidos en el Manual de calidad, en los procedimientos y demás documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y generan y conservan los registros necesarios al realizar sus actividades.

Se pretende que oportuna e internamente se detecten las desviaciones que pudieran existir y se tomen las acciones necesarias, antes de que afecten al servicio.

Las auditorías internas comprenden las siguientes etapas: programación, apertura, desarrollo, cierre, reporte y seguimiento.

- **PERFIL DE LOS AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD**

- Educación: Como mínimo nivel técnico.
- Formación: Curso de Auditor Interno de Calidad mínimo 24 horas.
- Experiencia: Mínimo 6 meses como funcionario o contratista de la Universidad del Atlántico ó haber realizado procesos de auditoría interna en calidad con anterioridad al proceso que se esté desarrollando.
- Habilidades:
  - Planificación y organización del trabajo.
  - Puntualidad y buen manejo del tiempo.
  - Facilidad de expresión verbal y escrita dada la necesidad de preparar informes y de expresar oralmente ideas y resultados a los auditados y/o jefes inmediatos.
  - Capacidad de análisis, de tal forma que pueda relacionar los datos y hechos que encuentra en una auditoría, con base en un razonamiento lógico para llegar a conclusiones basadas en evidencia objetiva.
  - Mantener la confidencialidad y seguridad de la información.

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIAS INTERNAS****• PROGRAMACIÓN**

El programa anual de Auditorías Internas de Calidad, será definido por el Jefe de la Oficina de Planeación y aprobado por el Comité de Calidad. El programa de Auditorias será revisado cuando sea necesario e incluir las auditorías adicionales convenientes.

El Programa Anual de Auditorias de Calidad se define y modifica de acuerdo con las siguientes consideraciones:

- Todos los procesos deben ser auditados como mínimo una vez al año, excepto aquellos que presenten un mayor número de hallazgos de la auditoria
- Cambios organizacionales: (retiro de personas “claves”, fusión/ creación/ omisión de cargos, elevada rotación del personal).
- Resultados no satisfactorios de auditorias internas o externas anteriores.
- Hallazgos detectados en la revisión por la gerencia.
- Aumento de quejas y reclamos.
- Solicitud para la realización de auditoria que no se encuentre establecida en el Programa Anual pero que se considere necesaria y oportuna ya sea por el Dueño del Proceso, Jefes de áreas o Responsable del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

El Jefe de la Oficina de Planeación notificará el Programa de Auditorias mediante carta a todos los responsables de los procesos.

**• PREPARACIÓN DEL PLAN DE AUDITORIAS**

En el Programa de Auditorias se establece el equipo auditor que realizará las auditorias a cada uno de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

El equipo auditor designado para realizar la auditoria a cada uno de los procesos debe elaborar el Plan de Auditoría en el formato **Plan de Auditoría FOR-GC-005**, previa revisión de la documentación del proceso asignado

El Plan de Auditorias debe ser presentado por el equipo auditor al Responsable del Proceso para su revisión y aprobación.

**• ELABORACIÓN DE LAS LISTAS DE VERIFICACIÓN**

El equipo auditor debe preparar la Auditoria del proceso designado elaborando el **Formato de Lista de Verificación para Auditorías Internas FOR-GC-006** para lo cual debe considerar

- Los requisitos y normas le aplican al proceso a auditar.
- Caracterización, procedimientos, instructivos y otros documentos del proceso
- Antecedentes de otras auditorias;
- Indicadores de gestión y desempeño del proceso
- Formatos de No Conformidades u Observaciones;
- Información de las No Conformidades, Acciones Preventivas - Correctivas que se han presentado en las áreas y/o actividades a auditar.

Las listas de verificación sirven como guía, pero de ninguna manera limitan el alcance establecido para cada actividad, pudiendo ser modificadas de acuerdo a la manera como se vaya

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIAS INTERNAS**

desarrollando la auditoria, llevando a investigaciones más profundas y/o ligeramente fuera del alcance original.

Las listas de verificación son los documentos en los cuales se documentan los resultados obtenidos al realizar la auditoria, en cada área y en cada actividad. Contienen instrucciones claras y precisas de lo que se pretende verificar, de tal manera que un auditor al leerla, perciba claramente todo lo que debe investigar.

- **EJECUCIÓN DE AUDITORIA**

**Reunión de Apertura**

El propósito de la reunión de apertura es:

- Presentar a los miembros del equipo auditor.
- Revisar el alcance y los objetivos de la auditoría.
- Mostrar un breve resumen de los métodos y procedimientos a ser usados.
- Establecer los canales de comunicación oficial entre el equipo auditor y el auditado.
- Confirmar que los recursos y facilidades necesarias para el equipo auditor estén disponibles.
- Confirmar las fechas y horas para las reuniones de cierre e intermedias entre el equipo auditor y el auditado.
- Aclarar cualquier detalle confuso del plan de auditoría.

**Recolección de evidencias o desarrollo de auditoria**

El equipo auditor ejecuta la auditoria, revisando y examinando las evidencias objetivas de la realización de actividades como registros, reportes, certificaciones, calificaciones, capacitación, entrenamiento, etc.; Evidenciando si el proceso es adecuado y cumple con los requisitos.

En caso de detectar una probable no conformidad u observación, se agotan todas las posibilidades antes de documentarla como tal, consultando con el resto del grupo, identificando el origen, las consecuencias presentes y futuras, así como si se tratara de un problema puntual o genérico.

Las no conformidades y observaciones se registran, anotando todos los datos y describiendo clara y precisamente la situación que ocasiona la no conformidad o la observación. También se anotan los detalles que se puedan comprobar (documentos, fechas, miembros y números entre otros).

El seguimiento de puntos abiertos de auditorias anteriores debe ser documentado en un lugar específico de la lista de verificación, para indicar el estado real que presentan estos puntos.

**Reunión de Cierre**

Al término de la auditoría, y previamente a la preparación del informe, el equipo auditor se reúne con los representantes del proceso auditado, con el propósito principal de presentar en forma general los resultados de la auditoría y sus conclusiones, considerando la efectividad del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. El auditor líder es el portavoz del equipo, pero podrá solicitar la intervención de cualquiera de los miembros del grupo auditor para reforzar aspectos particulares.

- **INFORME DE LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

## PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIAS INTERNAS

El equipo auditor debe reunirse y elaborar el Informe de Auditorias Internas de Calidad, donde evidencian los resultados encontrados en la ejecución de la auditoria.

El equipo auditor debe presentar a más tardar al tercer (3) día después de haber realizado la auditoria el informe al dueño del proceso para que este lo revise y firme. Una vez firmado por el Responsable del proceso el Equipo auditor debe remitirlo a la Oficina de Planeación para su consolidación y seguimiento.

- **INFORME FINAL DEL CIERRE DE LA AUDITORIAS**

La Oficina de Planeación, reúne los informes elaborados por cada auditor, y con ellos construye un reporte final, pudiendo auxiliarse en esta integración de uno o varios auditores participantes, pero manteniendo la responsabilidad de la elaboración y conclusión del reporte. Este reporte se consigna en el formato **Informe de Cierre de Auditoria FOR-GC-007**.

- **SEGUIMIENTO**

Los Responsables de los procesos, deben establecer las acciones correctivas y preventivas para las no conformidades u observaciones detectadas por los auditores y de esta forma evitar que se vuelvan a repetir.

Se programará una auditoria de seguimiento para verificar el cierre de las no conformidades detectadas cerrando las acciones correctivas y/o preventivas generadas para las no conformidades u observaciones existentes diligenciando el **Formato de Acción Preventiva – Correctiva (FOR-GC-003)**

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción	Responsables	Documento/ Registros
1	Seleccionar el equipo auditor de acuerdo con el perfil del Auditor Interno de Calidad establecido en el Numeral 5.2 de este procedimiento.	Jefe de la Oficina de Planeación y Jefe de la oficina de Control Interno	
2	Elaborar la programación de auditorías para el SIG en el formato “Programa Auditorias de Calidad” a partir del análisis de los procesos, considerando su estado e importancia así como el resultado de las auditorias previas.	Jefe de la Oficina de Planeación y Jefe de la oficina de control interno Control Interno	Programa de Auditorias
3	Presentar para revisión y aprobación el Programas de Auditorias al Comité de Calidad		
4	Comunicar el programa a las partes interesadas (Auditados y Auditores) a través de correo electrónico, memorando o comunicación escrita.	Jefe de la Oficina de Planeación	Notificación del proceso auditado

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIAS INTERNAS**

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsables</b>	<b>Documento/ Registros</b>
5	Elaborar el Plan de Auditoria en el formato, para revisión y aprobación por parte del Responsable del Proceso	Equipo Auditor de Calidad Interno	Plan de Auditorias
6	Comunicar y concertar el Plan de Auditoria con el Responsable del proceso a auditar para que verifique la información registrada: fecha, duración, cargos auditados, logística y otros aspectos relacionados, en conjunto con el Jefe de la Oficina de Planeación	Equipo Auditor Interno de Calidad	Plan de Auditorias
7	Elaborar la lista de verificación en el formato establecido para la auditoría asignada, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: - Documentos aplicables para el alcance seleccionado. - Identificar actividades claves ó actividades con posibles riesgos de generar no conformidades a través de los documentos aplicables. - Identificar registros que se deriven de las disposiciones o documentos a auditar. - Identificar el (los) cargo (s) que se relacionan con el alcance de la auditoria.	Equipo Auditor Interno de Calidad	Listas de Verificación
8	Realizar la reunión de apertura de la auditoría con los funcionarios que participan en la ejecución del proceso a auditar.	Equipo Auditor Interno de Calidad	Reporte de auditoria
9	Ejecutar la auditoria según lo programado en el Plan de Auditoria y Lista de Verificación para obtener evidencias de auditoría sobre el grado de implementación y funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y registrar los hallazgos.	Equipo Auditor Interno de Calidad	
10	Elaborar el informe preliminar de auditoría en el formato establecido reportando los hallazgos o no conformidades identificados así como las observaciones que se tengan.	Equipo Auditor Interno de Calidad	Informe Preliminar
11	Realizar la reunión de cierre para presentar el informe preliminar de auditoría al responsable del proceso auditado para discutir las no conformidades y observaciones a partir de la evidencia recolectada por el auditor.	Equipo Auditor Interno de Calidad	Informe preliminar
12	Presentar o entregar al Resposable del Procesos en Informe de Auditoria definitivo para aprobación		

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIAS INTERNAS**

No.	Descripción	Responsables	Documento/ Registros
13	Entregar el informe final de la auditoria al Jefe de la Oficina de Planeación .	Equipo de Auditor Interno de Calidad	
14	Elaborar el Informe Consolidado del ciclo de auditorias, incluyendo entre otros las fortalezas y debilidades del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, la relación de hallazgos y las conclusiones con respecto al objetivo de la auditoria.	Jefe de la Oficina de Planeación	Informe Consolidado
15	Presentar los resultados del ciclo de auditorias y las recomendaciones para la mejora al Comité de Coordinación y Control Interno (Revisión por la Dirección).	Jefe Oficina de Planeación	
16	Preparar, formular e implementar las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, a partir de los hallazgos encontrados en la auditoria. Ver procedimiento "Acciones Correctivas y Preventivas".	Responsables de Procesos	
17	Hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas u observaciones que surgen de la auditoría, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas".	Profesionales Oficina de Planeación	
18	Remitir mediante correo electrónico a los Responsables de los Procesos, para su diligenciamiento y reenvío por este mismo medio el formato "Evaluación Auditores de Calidad" para evaluar el desempeño de los auditores respectivos.	Jefe Oficina de Planeación	
19	Evaluar el Ciclo de Auditoria adelantado y establecer el plan de mejoramiento del procedimiento de Auditoría Interna de Calidad, en conjunto con el Jefe de la Oficina de Control Interno.	Jefe Oficina de Planeación	
20	Archivar los papeles de trabajo que soportan las actividades de la auditoria.	Jefe Oficina de Planeación	
21	Realizar seguimiento trimestral de los planes de mejoramiento internos que contienen las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora del proceso según sea el caso, e informar a la Oficina de Control Interno, el grado de avance y cumplimiento dentro de los 5 primeros días de finalización de cada trimestre.	Auditores de Calidad	

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIAS INTERNAS**

**7. NORMATIVA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Norma NTC GP 1000:2004

**8. REGISTROS**

- Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos PRO-GC-001
- Formato de Acción Preventiva y Correctiva FOR-GC-003
- Formato de Programa de Auditorias FOR-GC-004
- Formato de Plan de Auditorias FOR-GC-005
- Formato de Lista de Verificación para Auditorias Internas FOR-GC-006
- Formato de Informe de Cierre de Auditoria FOR-GC-007
- Formato Evaluación Auditores De Calidad FOR-GC-008
- Formato Seguimiento A Resultados De Auditoria Interna De Calidad FOR-GC-009

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

VER	FECHA	ELABORÓ	DESCRIPCIÓN
0	Noviembre 24 de 2009	Teobaldo Escorcía	VERSION ORIGINAL