

Tabla 58. Modelo típico de procedimiento de auditorías para cualquier organización.

	Organización XXXXXXX PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código	GCPR02
		Versión	01
		Fecha	

EV No.	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA
1	Se requiere la elaboración de un documento que describa el Procedimiento de Auditoría Interna de la XXX de xxxx, para la implementación, certificación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.	Coordinador(a) de Calidad	Comité de Calidad	N N	

APROBÓ: _____

1. Objetivo

Programar, planificar, ejecutar y hacer seguimiento al ciclo de auditorías internas de calidad, con el fin de determinar si el Sistema de Gestión de Calidad implementado, es conforme con los requisitos y normatividad legal preestablecida y se mantiene de manera eficaz.

2. Alcance

Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad implementado en XXXX de xxxxx.

3. Definiciones

Auditado: Organización o persona que es auditada.

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

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

Auditorías externas: denominadas también como auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de la

Norma ISO 9001 o las visitas que realiza la Secretaría de Educación Distrital o representantes del Ministerio de Educación Nacional con el fin de verificar la Calidad del Servicio.

Auditorías internas: denominadas también como auditorías de primera parte. Son las realizadas por la Institución o en nombre de ella, para la “Revisión por la Dirección” con el fin de mejorar continuamente.

Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y todos los hallazgos de la auditoría.

Criterios de auditoría: Conjunto de lineamientos, políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia, para el desarrollo de las auditorías.

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

Equipo auditor: Uno o más auditores que realizan una auditoría.

Hallazgos de auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Suelen ser: fortalezas, oportunidades de mejora (observaciones) y fallas o no conformidades.

No Conformidad: incumplimiento de un requisito.

Observación: situación que no implica incumplimiento de un requisito, pero que si es tomada en cuenta puede llevar a mejoras en el sistema de gestión, el desempeño o eliminar situaciones de riesgo potencial.

Plan de auditoría: Documento de trabajo en el cual el auditor relaciona las actividades, procedimientos y prácticas a evaluar, así como las entrevistas necesarias, para recolectar la evidencia que lleve al logro del propósito de la auditoría, dentro del alcance definido.

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

4. Generalidades

El(La) Coordinador(a) de Calidad es responsable del proceso de auditorías internas, es decir, tiene bajo su responsabilidad, la programación y coordinación de las auditorías internas. Debe entregar para cada proceso a auditar, la caracterización y demás documentos necesarios para la realización de la auditoría. El programa de auditorías internas en XXXX de Santa Marta, se realizará una vez al año. Para la selección de auditores internos de Calidad se tendrá en cuenta lo siguiente: que haya participado y aprobado un curso (interno o externo) de Auditorías Internas de Calidad. Tener conocimiento de la Norma Técnica Colombiana – ISO 9001. Que sea profesional, o que tenga formación técnica o tecnológica. Que tenga mínimo un (1) año de tiempo de servicio en la Institución. Cumplimiento de las habilidades requeridas para el cargo.

En el equipo auditor se asigna un auditor líder, quien tendrá la responsabilidad de que la auditoría se ejecute según lo programado y de que se diligencien y entreguen completa y oportunamente los registros y evidencias. Generalmente el auditor líder es el director o coordinador de calidad.

- Al finalizar cada ciclo de auditorías internas de Calidad los auditores internos serán evaluados de la siguiente manera:

--

A los auditados se les entrega el formato de evaluación de desempeño para auditores internos, FR07 para que lo diligencien y luego lo entreguen a la Coordinación de Calidad para ser analizado. Posteriormente se da a conocer el resultado al Auditor.

- Las auditorías internas pueden ser ejecutadas por entidades o personal externo invitado, en estos casos se pueden utilizar los formatos citados en este procedimiento o los de la entidad contratada.

5. Actividades

No	QUÉ SE HACE	CÓMO SE HACE	QUIÉN LO HACE
1	Establecer la fecha de las auditorías internas	En la planeación institucional se establecen las fechas de las auditorías internas, con el fin de que aparezcan en el cronograma de la Institución y todos los estamentos tengan conocimiento de esta actividad.	Rector(a) o gerente y Coordinador(a) de Calidad
2	Realizar programación de auditorías internas	La Coordinación de Calidad elabora el programa de auditorías internas el cual debe contener: procesos o procedimientos a auditar, auditores asignados, auditados, fecha estimada y hora. Se elabora según el formato programa de auditorías internas FR08. Una vez elaborado lo presenta a la alta dirección para su aprobación.	Coordinadora de Calidad Y alta dirección
3	Difundir la programación	Con anterioridad a la fecha de inicio de las auditorías internas, se publica el programa de auditorías en las carteleras, para darlo a conocer a auditores, auditados y comunidad en general.	Coordinador(a) de Calidad
	Hacer el plan de auditoría	Con base en el programa de auditorías recibido, se establece para cada una de las auditorías asignadas: - objetivo y alcance de la auditoría - personas a entrevistar - agenda de trabajo - documentos de referencia y requisitos asociados (criterios o lineamientos de auditoría)	Equipo auditor asignado

No	QUÉ SE HACE	CÓMO SE HACE	QUIÉN LO HACE
4		Cuando la auditoria es realizada por un auditor externo el modelo del plan de auditoria puede ser acordado por el auditor y la organización. Las fechas de la agenda deben ser previamente acordadas con el responsable del proceso a auditar. El plan se elabora según el formato plan de auditoría FR09.	
5	Comunicar el plan de auditoría	Se presenta el plan de auditoría al responsable del proceso a auditar con anticipación a la fecha de realización de la auditoría, con el fin de que este lo conozca y lo comunique a los demás involucrados. El auditor hace firmar el original para entregar a la Coordinadora de Calidad, una copia para el responsable del proceso auditado y otra para él.	Auditor
6	Preparar lista de verificación	Se hace una revisión preliminar de los documentos de referencia de la auditoría. Se elabora la lista de verificación con base en estos documentos, indicando las evidencias que se le debe solicitar al auditado. Esta lista es solo una guía en la auditoría y es flexible de acuerdo con el desarrollo de esta. Se utiliza el formato lista de verificación de auditoría FR10.	Auditor
7	Realizar reunión de apertura	El líder de auditores realiza la apertura al ciclo de auditorías internas en presencia del equipo de auditores y responsables de procesos con el objetivo de informar a toda la organización el inicio de esta actividad. Oportunamente se reúne cada auditor con el responsable del proceso a auditar y quienes van a participar en la auditoria con el fin de confirmar el objetivo, el alcance, revisar actividades y duración de la auditoría, clarificar inquietudes y acordar la reunión de cierre.	Líder de auditores. Equipo auditor

No	QUÉ SE HACE	CÓMO SE HACE	QUIÉN LO HACE
8	Ejecutar la auditoría	Se lleva a cabo el trabajo de campo utilizando las siguientes técnicas: entrevista, observación directa, análisis de documentación u otras compatibles con el objetivo y alcance de la auditoría. Se recopila la información a través del diligenciamiento del formato lista de verificación de auditoría.	Equipo auditor asignado
9	Elaborar informe de auditoría	Se analizan los resultados obtenidos y se redactan las fortalezas, las oportunidades de mejora y las no conformidades encontradas y se registran en el formato informe de auditoría interna FR11. El original se entrega a la Coordinación de Calidad, una copia al responsable del proceso auditado y la otra la conserva el auditor.	Equipo auditor asignado
10	Hacer reunión de cierre	En reunión con el equipo auditor y los auditados o responsables de procesos, el auditor líder presenta en la reunión de cierre un informe general de la cantidad de fortalezas, aspectos por mejorar y no conformidades encontradas.	Líder de auditores. Equipo auditor
11	Definir acciones correctivas	Se analizan las no conformidades y aspectos por mejorar. Se definen las acciones correctivas asociadas y la fecha en que debe estar terminado cada compromiso en el formato acciones propuestas de auditoría interna y seguimiento a acciones correctivas FR12. Se genera una copia para el responsable del proceso, otra para el auditor y el registro original para la coordinación de calidad.	Responsable del proceso auditado
12		Se realiza un seguimiento con el fin de verificar la implementación y eficacia de las acciones tomadas. Si una vez realizado este seguimiento no se ha dado cumplimiento a las acciones propuestas, se define una nueva fecha de compromiso y si esta nueva fecha no se cumple, se informa por escrito a la	Equipo auditor asignado Auditor líder.

No	QUÉ SE HACE	CÓMO SE HACE	QUIÉN LO HACE
	Realizar auditoria de seguimiento.	Coordinación de Calidad para que esta haga el seguimiento. Se registran los resultados del seguimiento en el formato acciones propuestas de auditoría y seguimiento a acciones correctivas FR12.	
13	Verificar documentación de auditoria	Una vez cerradas todas las No Conformidades y aspectos por mejorar de la auditoría, se entrega a la Coordinación de Calidad, quien verifica el cumplimiento en la entrega de toda la documentación del proceso por parte de los auditores	Equipo auditor
14	Evaluación de auditores internos y presentación del informe consolidado del proceso de auditoría	Los auditados realizan la evaluación de desempeño a los auditores internos a través del formato evaluación de desempeño a auditores FR13 Después de cada ciclo de auditorías internas la Coordinación de Calidad prepara un informe considerando como mínimo la siguiente información: cumplimiento del programa, principales hallazgos, competencia de los auditores internos, aspectos comunes, aspectos relevantes para el sistema, acciones que quedan abiertas y conclusiones. Este informe es entregado a la a la alta dirección.	Coordinación de Calidad y alta dirección.

6. Documentos de referencia

Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015
 Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001:2015
 Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 19011:2018
 Manual de Calidad
 Proyecto Educativo Institucional
 Plan de mejoramiento Institucional
 Caracterización de procesos
 Procedimientos

7. Formatos

Tabla57. Formatos de auditorías internas.

Código del formato	Nombre	Responsable	Lugar de archivo	Medio de conservación	Tiempo de archivo	Disposición
F-AC-010	Evaluación información inicial sobre capacidades de auditores internos	Coordinador SGC	Gestión de la Calidad	Físico	2	Digitalización
F-AC-011	Evaluación de desempeño para auditores internos	Coordinador SGC	Gestión de la Calidad	Físico	2	Digitalización
F-AC-012	Programa de auditorías internas	Coordinador SGC	Gestión de la Calidad	Digital	2	Digitalización
F-AC-013	Plan de auditoría	Coordinador SGC	Gestión de la Calidad	Digital	2	Digitalización
F-AC-014	Lista de verificación de auditoría.	Coordinador SGC	Gestión de la Calidad	Digital	2	Digitalización
F-AC-015	Informe de auditoría interna	Coordinador SGC	Gestión de la Calidad	Digital y físico	2	Digitalización
F-AC-016	Acciones propuestas de auditoría y seguimiento a las acciones correctivas	Coordinador SGC	Gestión de la Calidad	Digital	2	Digitalización

8. Indicadores

Nombre	Meta	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Porcentaje de acciones correctivas derivadas de auditoría solucionadas o cerradas	100%	$\left(\frac{\text{Número de acciones correctivas cerradas}}{\text{Número de acciones correctivas identificadas}} \right) * 100$	Anual	Coordinador(a) de gestión de calidad

9. Numerales de la norma ISO 9001:2015 aplicables: 9.2.1 y 9.2.2.