

**V**

**02**

# 

**PROCEDIMIENTO**

**GPMC.02.06. P01.**

**AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**



**CONTENIDO**

[1. INFORMACIÓN GENERAL 3](#_Toc166770969)

[1.1. OBJETIVO 3](#_Toc166770970)

[1.2. ALCANCE 3](#_Toc166770971)

[1.3. RESPONSABILIDADES 3](#_Toc166770972)

[2. INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO 4](#_Toc166770973)

[2.1. POLÍTICA DEL PROCEDIMIENTO 4](#_Toc166770974)

[**2.2.** **RELACIÓN CON LOS MODELOS DE EVALUACIÓN EXTERNOS** 5](#_Toc166770975)

[3. PROCEDIMIENTO 6](#_Toc166770976)

[4. DIAGRAMA DE FLUJO 14](#_Toc166770977)

[**5.** **GLOSARIO DE TÉRMINOS** 14](#_Toc166770978)

[**6.** **INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROCEDIMIENTO** 15](#_Toc166770979)

[**6.1.** **DOCUMENTOS (MANTENER)** 15](#_Toc166770980)

[**6.2.** **REGISTROS (CONSERVAR)** 17](#_Toc166770981)

[7. INDICADOR 18](#_Toc166770982)

[8. CONTROL DE VERSIONES 18](#_Toc166770983)

[9. LEGALIZACIÓN 19](#_Toc166770984)

# **INFORMACIÓN GENERAL**

# **OBJETIVO**

1. Verificar la conformidad: Determinar si el Sistema de Gestión cumple con los requisitos especificados en la ISO 9001:2015 y con los requisitos establecidos por la Universidad Nacional de Chimborazo.

2. Evaluar la eficacia: Determinar si el Sistema de Gestión está implementado de manera efectiva y se mantiene, logrando los resultados previstos en términos de calidad educativa y satisfacción de los estudiantes y otras partes interesadas.

3. Identificar oportunidades de mejora: Detectar áreas potenciales para la mejora continua del Sistema de Gestión y del desempeño general de la organización educativa.

4. Asegurar el enfoque en el aprendizaje: Verificar que el sistema esté centrado en mejorar la experiencia de aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes.

5. Evaluar la gestión de riesgos y oportunidades: Comprobar que la organización haya identificado y gestionado adecuadamente los riesgos y oportunidades relacionados con su contexto y objetivos educativos.

6. Verificar el liderazgo y compromiso: Evaluar el grado de involucramiento y apoyo de la alta dirección en el Sistema de Gestión.

7. Comprobar la alineación estratégica: Asegurar que el Sistema de Gestión esté alineado con la dirección estratégica de la Universidad Nacional de Chimborazo.

8. Evaluar la gestión de recursos: Verificar la adecuada provisión y gestión de recursos (humanos, financieros, infraestructura) para apoyar el proceso educativo.

9. Revisar la medición del desempeño: Evaluar los métodos utilizados para medir, analizar y mejorar el desempeño del Sistema de Gestión y los resultados educativos.

Estas auditorías son cruciales para garantizar que el sistema de gestión educativa sea robusto, efectivo y esté en constante mejora, lo que a su vez contribuye a elevar la calidad de la educación proporcionada y la satisfacción de todas las partes interesadas en el proceso educativo.

# **ALCANCE**

Este proceso inicia con la definición del alcance y objetivos de la auditoría hasta el cierre de la auditoría interna

# **RESPONSABILIDADES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Líder del procedimiento:** | Coordinador/a Gestión de la Calidad |
| **Cumplimiento del procedimiento:** | * Coordinador/a Gestión de la Calidad * Rector/a * Comité de Gestión de la Calidad * Auditor Líder * Equipo auditor |
| **Verificar el cumplimiento del procedimiento:** | Coordinador/a Gestión de la Calidad |

# **INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

# **POLÍTICA DEL PROCEDIMIENTO**

"La Universidad Nacional de Chimborazo se compromete a implementar y mantener un programa de auditorías internas efectivo y sistemático como parte fundamental de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Este programa está diseñado para evaluar de manera objetiva y periódica la conformidad, eficacia y oportunidades de mejora de nuestros procesos educativos y administrativos.

Nuestra política de auditorías se basa en los siguientes principios:

1. Integridad: Las auditorías se realizarán de manera ética, imparcial y objetiva, garantizando la confidencialidad de la información obtenida.
2. Competencia: Los auditores serán seleccionados y capacitados para asegurar su competencia en los procesos a auditar y en las técnicas de auditoría.
3. Enfoque basado en riesgos: El programa de auditorías se establecerá considerando los riesgos y oportunidades identificados en nuestros procesos.
4. Planificación y preparación: Todas las auditorías serán cuidadosamente planificadas y preparadas para asegurar su eficacia y minimizar las interrupciones en las operaciones diarias.
5. Transparencia: Los resultados de las auditorías serán comunicados de manera clara y oportuna a las partes interesadas pertinentes.
6. Mejora Continua: Implementar acciones correctivas y preventivas basadas en los hallazgos de la auditoría para contribuir al logro de los objetivos estratégicos institucionales.
7. Seguimiento: Se establecerán mecanismos de seguimiento para asegurar la implementación efectiva de las acciones correctivas y de mejora derivadas de las auditorías.
8. Independencia: El proceso de auditoría será independiente de las actividades auditadas para garantizar la objetividad de los hallazgos.
9. Enfoque en el aprendizaje: Las auditorías se orientarán a identificar oportunidades para mejorar la experiencia de aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes.
10. Alineación estratégica: El programa de auditorías estará alineado con los objetivos estratégicos de la institución y contribuirá a su logro.

El Coordinador/a de **Gestión de la Calidad** será responsable de la implementación y mantenimiento de esta política, asegurando que el programa de auditorías se lleve a cabo de manera efectiva y contribuya al mejoramiento continuo de nuestra institución educativa."

## **RELACIÓN CON LOS MODELOS DE EVALUACIÓN EXTERNOS**

x

Aplica No Aplica

**Nota:** La información concerniente a las fuentes de información que tributan a los distintos modelos de evaluación se evidencian en el formato **GPMC-02-02-01-F-04 Matriz de relación del SGC con los Modelos de Evaluación.**

# **PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **PROVEEDOR** | **ENTRADA** | **PROCESO** | | | **Condición** | **SALIDAS** | **USUARIO** | **TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN (días)** | | | |
| **Qué realiza?** | **Quien lo realiza?** | **Cómo lo realiza?** | **Mínimo** | | **Máximo** | |
|  | **PLANIFICACIÓN** | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Comité de Gestión de la Calidad y del Desarrollo Institucional   Coordinador Gestión de la Calidad  Dirección de planificación institucional  Usuarios internos | Programa de auditoría aprobado  Requisitos del SGC  Resultados de auditorías anteriores  Política de Calidad  Requisitos normativos aplicables  PEDI  Mapa de macroprocesos  Necesidades de la alta dirección  Solicitud de ejecución de auditorías | Definir el alcance y objetivos de la auditoría | Coordinador Gestión de la Calidad Comité de Gestión de la Calidad |  |  | Alcance de auditoría  Objetivos específicos | Comité de Gestión de la Calidad | 1 | | 2 | |
| 2 | Coordinador Gestión de la Calidad  Comité de Gestión de la Calidad  Dirección de talento humano | **Formato Calificación de auditores**  Alcance de la auditoría Objetivos específicos  Definidos  Requisitos de competencia  Perfiles profesionales Disponibilidad de personal  **Formato Matriz de evaluación de auditores internos** Criterios de independencia Conocimiento de la organización | Seleccionar el equipo auditor | Coordinador Gestión de la Calidad  Comité de Gestión de la Calidad y Desarrollo institucional | Observando el **Instructivo para evaluación de atributos del auditor** e **ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión** |  | Calificación de Auditores  Matriz de evaluación de auditores internos | Comité de Gestión de la Calidad Coordinador Gestión de la Calidad | 5 | | 10 | |
| 3 | Coordinador Gestión de la Calidad | Alcance de auditoría Objetivos específicos  **Formato Matriz de Identificación de riesgos y oportunidades** | Identificar riesgos y oportunidades de la auditoría | Coordinador Gestión de la Calidad Auditor Líder |  |  | Matriz de Identificación de riesgos y oportunidades | Coordinador Gestión de la Calidad Equipo de Auditores | 5 | | 10 | |
| 4 | Coordinador de Gestión de la Calidad. Auditor Líder | **Formato Plan de Auditoría**  Alcance de auditoría  Equipo auditor seleccionado  Objetivos de la auditoría  Documentación de referencia  Matriz de identificación de riesgos en auditorías | Preparar el Plan de Auditoría | Coordinador Gestión de la Calidad Auditor Líder |  |  | Plan de Auditoría Asignación de recursos | Equipo auditor Comité de Gestión de la Calidad | 10 | | 15 | |
| 5 | Coordinador de Gestión de la Calidad. Auditor Líder | Plan de Auditoría  Normas y estándares aplicables Documentación de referencia Criterios de evaluación  Resultados de auditorías previas  Requisitos específicos **Formato de Check list** | Construir check list de preguntas | Coordinador Gestión de la Calidad Auditor Líder |  |  | Lista de verificación (checklist) | Equipo auditor | 2 | | 3 | |
| 6 | Coordinador de Gestión de la Calidad.Auditor Líder | Plan de auditoría  Procedimiento de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad  Lista de verificación (checklist)  Normas y estándares  Metodología de auditoría  Requisitos de competencia  Material de referencia  Lecciones de auditorías anteriores  **Formato de Informe de Capacitación**  **Formato Acuerdo de Confidencialidad y Declaración al conflicto de intereses** | Capacitar al equipo auditor | Coordinador Gestión de la CalidadAuditor Líder |  |  | Informe de capacitación  Evaluación de conocimientos  Certificación de preparación  Protocolo de auditoría  Criterios de comunicación  Guía de actuación  Acuerdo de Confidencialidad y Declaración al conflicto de intereses | Equipo auditor | 3 | | 5 | |
|  | **EJECUCIÓN** | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Auditor Líder Equipo auditor | Plan de auditoría Documentación de referencia Listado de participantes Comunicación oficial de inicio de auditoría **Formato de Reunión apertura cierre** | Realizar la reunión de apertura | Auditor Líder Equipo auditor |  |  | Acta de reunión de apertura Registro de asistencia Presentación formal del equipo auditor Confirmación de objetivos y alcance Protocolo de comunicación Calendario de actividades acordado Identificación de contactos clave Confirmación de recursos y facilidades Resolución de dudas preliminares | Responsables de procesos auditados | 1 | | 1 | |
| 8 | Auditor Líder Equipo auditor | Lista de Verificación Check List Documentación de los procesos Procedimientos internos Registros históricos **Formato Matriz de Verificación y Evaluación de cumplimiento** | Revisar la documentación pertinente del Sistema de Gestión de la Calidad | Auditor Líder Equipo auditor |  |  | Matriz de Verificación y Evaluación de cumplimiento | Equipo Auditor | 2 | | 3 | |
| 9 | Equipo de auditores | Resultados de revisión ocumental Evidencias recopiladas Criterios de auditoría Registros de observaciones | Primer reporte de hallazgos | Auditor Líder Equipo auditor |  |  | Informe preliminar de hallazgos reporte? Clasificación de hallazgos (conformidades/no conformidades) Borrador de observaciones Registro de evidencias | Equipo Auditor | 1 | | 1 | |
| 10 | Auditor Líder Equipo auditor | Plan de auditoría detallado Lista de verificación (checklist) Documentación previa revisada Credenciales de acceso Equipo de auditoría definido Cronograma de visitas Información de procesos y áreas **Formato Matriz de Verificación y Evaluación de cumplimiento** | Realizar auditoría insitu | Auditor Líder Equipo auditor |  |  | Registros de entrevistas Evidencias documentales físicas Notas de observación Registro fotográfico (si está permitido) Matriz de Verificación y Evaluación de cumplimiento | Procesos auditados | 3 | | 4 | |
| 11 | Auditor Líder Equipo auditor | Matriz de Verificación y Evaluación de cumplimiento Documentación original Registros de procesos **Formato Informe Preliminar de Auditoría** | Recopilar y verificar la información | Auditor Líder Equipo auditor |  |  | Consolidación de información Informe Preliminar de Auditoría | Responsables de procesos auditados | 2 | | 3 | |
|  | **INFORME DE AUDITORÍA** | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Auditor Líder Equipo auditor | Informe Preliminar de Auditoría **Formato Informe de Gestión de la Auditoría** | Preparar conclusiones de la auditoría | Auditor Líder Equipo auditor |  |  | Informe de Gestión de la Auditoría | Coordinador de Gestión de la Calidad | 2 | | 3 | |
| 13 | Auditor Líder Equipo auditor | Informe de Gestión de la Auditoría **Formato de Reunión apertura cierre** | Realizar reunión de cierre de auditoría | Auditor Líder Equipo auditor |  |  | Acta de Reunión de cierre de auditoría | Responsables de procesos auditados Comité de Gestión de la Calidad | 1 | | 1 | |
| 14 | Auditor LíderCoordinador de Gestión de la Calidad | Informe de Gestión de la Auditoría | Revisar y aprobar el informe | Auditor LíderCoordinador de Gestión de la CalidadComité de Gestión de la Calidad |  |  | Informe validado Gestión de la AuditoríaActa de revisiónFirma de aprobaciónDocumento con visto buenoCorrecciones o ajustes (si aplica)Certificación de revisiónControl de versiones | Partes interesadas | 2 | | **3** | |
| 15 | Coordinador de Gestión de la Calidad | Informe validado Gestión de la Auditoría Listado de destinatarios Directrices de confidencialidad Canales de comunicación Protocolo de distribución Registros de contactos | Distribuir el informe a las partes interesadas | Coordinador de Gestión de la Calidad Secretaría Gestión de la Calidad Analista de Gestión de la Calidad |  |  | Comunicaciones oficiales Correos electrónicos de remisión Acuse de recibo de informe Registro de distribución Constancia de envío Notificaciones a alta dirección Archivo de distribución | Responsables de procesos auditados | 2 | | 3 | |
|  | **SEGUIMIENTO Y CIERRE** | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Responsable del proceso auditado | Informe validado Gestión de la Auditoría **Formato Reporte de hallazgos y acciones de mejora** | Elaborar plan de acción para abordar no conformidades | Responsable del proceso auditado |  |  | Plan de acción | Coordinador de Gestión de la Calidad | 5 | | **10** | |
| 17 | Responsable del proceso auditado | Plan de acción  **Formato Reporte de hallazgos y acciones de mejora** | Implementar acciones correctivas | Responsable del proceso auditado |  |  | Evidencias de implementación Registros de acciones ejecutadas Documentación actualizada Modificaciones en procesos Informes de avance | Coordinador de Gestión de la Calidad | 15 | | **20** | |
| 18 | Auditor Líder, Coordinador de Gestión de la Calidad | Acciones correctivas implementadas **Formato Reporte de hallazgos y acciones de mejora** | Verificar la eficacia de las acciones tomadas | Analista de Gestión de la Calidad |  |  | Informe de verificación | Comité de Gestión de la Calidad | 5 | | **10** | |
| 19 | Auditor Líder, Coordinador de Gestión de la Calidad | Informe de verificación de acciones **Formato Informe de Gestión de la Auditoría** | Cerrar la auditoría | Coordinación de Gestión de la Calidad |  |  | Acta de cierre de auditoría | Comité de Gestión de la Calidad Responsables de procesos auditados | 5 | | 10 | |
|  | **FIN** | | | | | | | | | **72** | | **117** | |

# **DIAGRAMA DE FLUJO**

El diagrama de flujo se podrá visualizar en el siguiente enlace:

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Término / siglas** | **Definición** |
| Auditoría | Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría. |
| Auditoría combinada | Auditoría llevada a cabo conjuntamente a un único auditado en dos o más sistemas de gestión. |
| Auditoría conjunta | Auditoría llevada a cabo a un único auditado por dos o más organizaciones auditoras |
| Programa de auditoría | Acuerdos para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. |
| Alcance de la auditoría | Extensión y límites de una auditoría. |
| Plan de auditoría | Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría. |
| Criterios de auditoría | Conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva. |
| Evidencia objetiva | Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo |
| Evidencia de la auditoría | Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable. |
| Hallazgos de la auditoría | Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. |
| Conclusiones de la auditoría | Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría. |
| Cliente de la auditoría | Organización o persona que solicita una auditoría. |
| Auditado | Organización que es auditada en su totalidad o partes |
| Equipo auditor | Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos. |
| Auditor | Persona que lleva a cabo una auditoría. |
| Experto técnico | Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor. |
| Observador | Persona que acompaña al equipo auditor pero no actúa como un auditor. |
| Sistema de gestión | Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos. |
| Riesgo | Efecto de la incertidumbre |
| Conformidad | Cumplimiento de un requisito. |
| No conformidad | Incumplimiento de un requisito. |
| Competencia | Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos |
| Requisito | Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria |
| Proceso | Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto |
| Desempeño | Resultado medible |
| Eficacia | Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados |

## **INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROCEDIMIENTO**

## **DOCUMENTOS (MANTENER)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | **DOCUMENTO** | **TIPO** | **UBICACIÓN** |
| N/A | ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario | Externo | Coordinación Gestión de la Calidad |
| N/A | ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos | Externo | Coordinación Gestión de la Calidad |
| N/A | ISO 19011: 2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión | Externo | Coordinación Gestión de la Calidad |
| N/A | ISO 21001:2018 Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso | Externo | Coordinación Gestión de la Calidad |
| N/A | MDT: INSTRUCTIVO  PARA LA CONSTRUCCIÓN Y ANÁLISIS CAUSA EFECTO -ISHIKAWA | Externo | Coordinación Gestión de la Calidad |
| GPMC.02.06. P01.F01. | INSTRUCTIVO PARA EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DEL AUDITOR | Interno | Coordinación Gestión de la Calidad |

## **REGISTROS (CONSERVAR)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | **REGISTRO** | **UBICACIÓN** |
| GPMC.02.06. P01.F02. | Calificación de auditores A | Coordinación Gestión de la Calidad |
| GPMC.02.06. P01.F03. | Matriz de evaluación de auditores internos | Coordinación Gestión de la Calidad |
| GPMC.02.06. P01.F04. | Matriz de Identificación de riesgos y oportunidades | Coordinación Gestión de la Calidad |
| GPMC.02.06. P01.F05. | Plan de Auditoría | Coordinación Gestión de la Calidad |
| GPMC.02.06. P01.F06. | Check list | Coordinación Gestión de la Calidad |
| GPMC.02.06. P01.F07. | Informe de Capacitación | Coordinación Gestión de la Calidad |
| GPMC.02.06. P01.F08. | Acuerdo de Confidencialidad y Declaración al conflicto de intereses | Coordinación Gestión de la Calidad |
| GPMC.02.06. P01.F09. | Reunión apertura cierre | Coordinación Gestión de la Calidad |
| GPMC.02.06. P01.F10. | Matriz de Verificación y Evaluación de cumplimiento | Coordinación Gestión de la Calidad |
| GPMC.02.06. P01.F11. | Informe Preliminar de Auditoría | Coordinación Gestión de la Calidad |
| GPMC.02.06. P01.F12. | Informe de Gestión de la Auditoría | Coordinación Gestión de la Calidad |
| GPMC.02.06. P01.F13. | Reporte de hallazgos y acciones de mejora | Coordinación Gestión de la Calidad |

# **INDICADOR**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Indicador:** | Porcentaje de cumplimiento de las auditorías planificadas |
| **Fórmula del Indicador:** |  |
| **Frecuencia:** | Semestral |
| **Responsable de aporte de datos:** | Coordinador/a Gestión de la Calidad |
| **Responsable de seguimiento:** | Rectorado |
| **Meta:** | 90% |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Indicador:** | Tasa de cumplimiento (%) |
| **Fórmula del Indicador:** |  |
| **Frecuencia:** | Trimestral |
| **Responsable de aporte de datos:** | Coordinador/a Gestión de la Calidad |
| **Responsable de seguimiento:** | Rectorado |
| **Meta:** | ≥95% de cumplimiento anual |

# **CONTROL DE VERSIONES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** | **JUSTIFICACIÓN** | **FECHA** |
| 00 | Levantamiento del procedimiento | Levantamiento alineado con el Mapa de macroprocesos aprobado con RESOLUCIÓN No. 0268-CU-UNACH-SE-ORD-13-07-2023. |  |

# **LEGALIZACIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORADO** | **REVISADO** | **APROBADO** |
| Lupe Carla Sánchez  **ANALISTA GESTIÓN DE LA CALIDAD** | Patricia Viñán G  **COORDINADOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD** | Hugo Pesántez  **DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN** |
| **FECHA: 05/12/2024** | **FECHA: 12/12/2024** | **FECHA:** |