***PROCEDIMIENTO PARA LA***

***REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS***

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **VERSIÓN** | **MOTIVO DEL CAMBIO** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha de aprobación:** |  |
| **Aprobó:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVO** | Determinar las actividades y los responsables en el proceso a seguir para la realización de auditorías internas en los procesos de establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, así como los controles a seguir sobre las mismas, de manera que sean una herramienta para detectar oportunidades de mejoramiento del Sistema y ayude a verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos establecidos por la organización y definir el perfil para los auditores internos. |
|
| **ALCANCE** | Este procedimiento aplica para la realización de las auditorías internas al Sistema de Gestión de calidad ISO 9001, con el fin de verificar la eficacia del mismo. |
| **MARCO NORMATIVO** | N/A |
| **DEFINICIONES** | **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 cumple los criterios de la auditoria.  **Criterios de Auditoría**: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.  **Auditor Interno**: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.  **Hallazgo**: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.  **No conformidad**: Incumplimiento de un requisito.  **No conformidad Mayor**: Incumplimiento a un requisito total legal, de la norma o de alguno de los establecidos internamente en los documentos del sistema.  **No conformidad Menor**: Incumplimiento a un requisito parcial, establecidos internamente en los documentos del sistema.  **Observación**: Declaración hecha durante la auditoría, que no pudo ser sustentada mediante evidencia objetiva para llegar a ser una no conformidad. |
| **DOCUMENTOS DE REFERENCIA** | NTC ISO 9001:2015 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PASO** | **RESPONSABLE/**  **DEPENDENCIA** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** |
| 1. | Equipo de Aseguramiento de la Calidad | **Planificación de las auditorías:**  El Área de aseguramiento al inicio de cada año, elabora el “Programa de Auditorías” GC-FOR-006, el cual se establece teniendo en cuenta los siguientes aspectos:  La importancia del proceso y el desempeño que éste haya tenido en las anteriores auditorías y los resultados originados por la revisión gerencial.  las evaluaciones de riesgos y oportunidades ,como lo establece la norma ISO 9001  La planificación contempla como mínimo un ciclo de auditorías para cada proceso por año  Para la asignación de los auditores internos se tiene en cuenta que estos sean independientes del proceso por auditar y que estén capacitados de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.  Un mes antes de cada auditoría, el Auditor asignado coordina con el responsable del proceso a auditar y elabora el Plan de Auditoría GC-FOR-012 donde se designe el alcance de la auditoría, los criterios a auditar y el tiempo de ejecución de la auditoría, el cual se le comunicará al auditado |
| 2. | Equipo de Aseguramiento de la Calidad | **Consideraciones y responsabilidades de los actores de la auditoría**  **Auditor**: El auditor debe conocer con anterioridad el proceso a auditar, además debe elaborar la Lista de chequeo GC-FOR.007 basada en la planificación del proceso a auditar, el contenido de los documentos del sistema y resultados de auditorías anteriores.  El día de la auditoría se realiza inicialmente la Reunión de Apertura con los demás auditores y auditados realizando la presentación, comentando el objetivo de la auditoría, lo que se va auditar y la metodología de trabajo.  Inicia la auditoría siguiendo lo planeado en la “Lista de Chequeo” establecida en el formato GC-FOR-007. En ella registra lo observado durante la auditoría.. Si encuentra una No Conformidad la registra en el formato “Acción de Mejoramiento” GC-FOR-008, el cual debe ir firmado por el auditado y por el auditor en los espacios así establecidos.  Realiza la Reunión de Cierre informando el resultado de la auditoría y los hallazgos más importantes.  **Jefe de Área**: Diligencia máximo en una (1) semana el formato “Acción de mejoramiento” GC-FOR-008 que se diligencia de acuerdo con el “Procedimiento de Acción Correctiva y Mejora” GC-PRO-005, en el cual se analiza la causa que originó la no conformidad y la fecha para implementar la acción que el mismo auditado propone.  De igual manera el Jefe de Área determina qué tratamiento dará a las observaciones y debilidades identificadas por el auditor y registra su decisión en el Informe de Auditoría generador por el auditor.  **Auditor:** Prepara el “Informe de Auditoría” GC-FOR-009, al cual debe ir anexo los informes de acciones de mejoramiento GC-FOR-008, y lo entrega al Área de Aseguramiento máximo una (1) semana después de realizada la auditoría. Una copia de este informe deberá hacerla llegar al auditado.  De acuerdo a las fechas fijadas por el auditado para la implementación de las acciones de mejoramiento, el auditor le hará seguimiento a dichas acciones para verificar su implementación y posteriormente su eficacia.  **ÁREA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**  El Área de aseguramiento de calidad debe velar porque las no conformidades detectadas, se les haga seguimiento por parte de los auditores, para verificar que se cierren y que estas a su vez hayan sido eficaz.  **Criterios de Calificación de Auditores internos**  Los auditores internos de la Universidad de Manizales. deben cumplir con el siguiente perfil:  •Ser profesional  •Haber realizado y aprobado un curso de Auditores Internos de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 Vigente  •Haber recibido entrenamiento en 1 Auditoría por un auditor calificado..  •El auditor debe ser diplomático, claro, comprensivo, comunicativo, ingenioso, interrogativo, analítico y objetivo  •Adicionalmente, el Área de Aseguramiento de calidad con ayuda del auditado evalúa otras características en cada auditor por medio de la Evaluación de auditores internos GC-FOR-010. Esta información será considerada como complementaria para evaluar la Competencia del Auditor, según lo establecido en el formato, GC-FOR-011. |
| 3. | Equipo de Aseguramiento de la Calidad | **Criterios para Calificación de Auditores Contratados**  Los auditores contratados por la Universidad de Manizales, para realizar auditorías internas de calidad, deben cumplir con el siguiente perfil:   * Tener título profesional y de Auditor Interno o Líder. * Haber realizado como mínimo dos auditorías como interno o auditor líder, en cualquier organización, bajo la versión vigente de la norma. |

**DOCUMENTOS ASOCIADOS:**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOMBRE DEL DOCUMENTO** | **CÓDIGO** |
| Caracterización de procesos Gestión de la Calidad | GC-CRT-001 |
| Procedimiento de Acción Correctiva y Mejora | GC-PRO-005 |

**FORMATOS ASOCIADOS:**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOMBRE DEL DOCUMENTO** | **CÓDIGO** |
| Programa de auditorías | GC-FOR-006 |
| Plan de auditoría | GC-FOR-012 |
| Lista de Chequeo | GC-FOR-007 |
| Informe de auditoría | GC-FOR-009 |
| Evaluación de auditores internos | GC-FOR-010 |
| Competencia de auditores | GC-FOR-011 |