 <p>1827 ¡Siempre a la altura de los tiempos!</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: MP-GQ-005
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO AUDITORÍA	PÁGINA: 1

1. OBJETIVO

Establecer la metodología adecuada para la planificación, estructuración y realización periódica de las auditorías internas, permitiendo detectar las fortalezas y debilidades en la operación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad de Cartagena, para tomar las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias para garantizar los requisitos de la NTC GP1000 y los fijados por la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos definidos en el mapa de procesos de la Universidad de Cartagena, inicia con la realización del programa de auditorías continua con la elaboración y presentación del informe consolidado a la Rectoría y termina con el seguimiento y cierre eficaz de las no conformidades y retroalimentación del SGC.

3. RESPONSABLE

El Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional es el responsable de que este procedimiento se cumpla y de asegurar el entrenamiento del personal y auditores internos de calidad para su entendimiento y aplicación del mismo.

4. DEFINICIONES


4.1 Evidencia Objetiva. Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo, la cual se puede obtener por medio de la observación, medición, ensayo / prueba u otros medios.

4.2 Inspección. Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo / prueba o comparación con patrones.

4.3 Verificación. Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se ha cumplido los requisitos especificados. Donde el término “verificado” se utiliza para designar el estado correspondiente. Esta confirmación puede comprender acciones tales como: La elaboración de cálculos alternativos, la comparación de una especificación de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado y la revisión de los documentos antes de su liberación.

4.4 Auditoría. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión o grado en que se cumplen los criterios de auditoría. Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización para fines internos y pueden constituir la base para la auto declaración de conformidad de una organización.

4.5 Programa de la Auditoría. Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: MP-GQ-005
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO AUDITORÍA	PÁGINA: 2

4.6 Criterios de la Auditoría. Conjunto de políticas y documentos tales como procedimientos, instructivos, guías o requisitos que se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

4.7 Evidencia de la Auditoría. Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría u oportunidades de mejora.

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

4.9 Cliente de la Auditoría. Organización o persona que solicita la auditoría.

4.10 Auditado. Organización que es auditada. Conjunto de personas o instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones que son auditadas.

4.11 Auditor. Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
Nota: El equipo Auditor es el conjunto de uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría. Un auditor del equipo auditor se designa como auditor líder o jefe del equipo. El equipo auditor puede incluir auditores en formación y cuando sea preciso, expertos técnicos. Los observadores pueden acompañar al equipo auditor pero no actúan como parte del mismo.

4.12 Experto Técnico. Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar. La experiencia o conocimientos técnicos incluyen conocimientos o experiencia en la organización, proceso o actividad a ser auditada, así como orientaciones lingüísticas o culturales. Un experto técnico no actúa como un auditor en el equipo auditor.

4.13 Auditor Líder. Auditor competente para dirigir y efectuar las auditorías. Jefe del equipo auditor.


4.14 Conforme. Es el cumplimiento de un requisito.

4.15 No Conformidad. Es el incumplimiento de un requisito.

4.16 Hallazgos de Auditoría. Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada y comparada frente a los criterios de auditoría, con el fin de analizarlas y calificarlas para establecer si se tratan de no conformidades, observaciones o conformidades (que se quedan a nivel de simple hallazgo).

4.17 Observación. Hallazgo de auditoría, el cual indica una situación que conlleva una oportunidad de mejora o un riesgo potencial de constituirse en No Conformidad.

4.18 Plan de Auditoría. Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

 <p>1827 ¡Siempre a la altura de los tiempos!</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: MP-GQ-005
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO AUDITORÍA	PÁGINA: 3

4.19 Mejora de la Calidad. Parte de la gestión orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad.

4.20 Competencia. Atributos personales y aptitudes demostradas para aplicar conocimientos y habilidades.

5. CONTENIDO DEL DOCUMENTO

5.1 GENERALIDADES

5.1.1 Las auditorías internas de calidad deben utilizarse como una herramienta de gestión que permita evaluar en forma objetiva e independiente a un proceso o una actividad con el fin de determinar:

- Cumplimiento de los requisitos de la NTC GP1000.
- Cumplimiento de las normas legales.
- Cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Universidad de Cartagena en relación con la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.

5.1.2 La responsabilidad de la planeación y seguimiento de las auditorías internas del S.G.C es del Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional. Las auditorías se planean de acuerdo al estado y a la importancia de las actividades por auditar.


5.1.3 Las Auditorías internas deben ser programadas con una frecuencia mínima de una vez al año, a menos que sean solicitadas; deben incluirse en el programa de auditorías de la Universidad que elabora el Jefe de la Oficina de Control Interno durante el primer trimestre del año y aprueba el Rector.

5.1.4 Es de obligatorio cumplimiento que los auditores de calidad guarden la independencia con los procesos que son auditados y estén libres de predisposición e influencias que pueda afectar su objetividad. La independencia del auditor se garantiza evitando auditar procedimientos en donde deba participar, o que él haya aprobado. El auditor de calidad debe ser independiente del proceso a auditar y estar libre de sesgos y conflictos de intereses.

5.1.5 El personal calificado para auditor interno es todo aquel que haya realizado el curso de “Auditor interno de calidad y que cumpla con el perfil establecido por la organización.” (ver ítem 5.1.9 “ Selección de Auditores”)

5.1.6 En los casos que se presenten atrasos en la ejecución de auditorías frente al programa de auditorías, el Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional, junto con los auditores relacionados deben realizar los controles de avance que se requieran.

5.1.7 Igualmente es requisito la participación del responsable del proceso tanto en la reunión de apertura como de cierre de la auditoría.

 <p>1827 ¡Siempre a la altura de los tiempos!</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: MP-GQ-005
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO AUDITORÍA	PÁGINA: 4

5.1.8 Los líderes de los procesos deben velar porque se tomen las acciones correctivas en el menor tiempo posible frente a las no conformidades y observaciones detectadas en la auditoría interna de calidad.

5.1.9 Selección de Auditores

5.1.9.1 El Rector asigna los recursos necesarios para seleccionar, entrenar y calificar a los auditores internos, tal como se evidencia en el formato FO-GQ-008 donde se encuentran todos los auditores calificados y con las competencias necesarias para aplicar auditorías. También se pueden contratar estas auditorías internas con auditores externos que cumplan con los requerimientos planteados en este procedimiento.

El equipo auditor puede estar conformado por uno o varios auditores. En caso de que se asignen equipos auditores se selecciona un auditor líder, con base en la experiencia como auditor y el conocimiento del proceso a auditar.

El FO-GQ-008 Auditores Internos muestra un listado de los auditores internos con que cuenta la Institución.

5.1.9.2 Criterios para selección de auditores internos. Para la selección de los auditores internos de la Universidad de Cartagena, se definen los siguientes criterios:

- **Conocimientos y Habilidades**

- Conocimientos de la NTC GP1000
- Certificado de realización del curso de auditoría interna de calidad.
- Conocimiento del Modelo Estándar de Control Interno MECI
- Curso técnicas estadísticas. (Opcional).

- **Educación.** Estar cursando nivel universitario, tecnológico o técnico en cualquier área


- **Experiencia.** Tener seis (6) meses de labores con la Universidad de Cartagena

5.1.9.3 Criterio para selección de auditores externos. Para la selección de los auditores externos de la Universidad de Cartagena, se definen los siguientes criterios:

- **Conocimientos y Habilidades**

- Conocimientos de la NTC GP1000
- Certificado de realización del curso de auditoría interna de calidad.
- Curso técnicas estadísticas
- Conocimiento del Modelo Estándar de Control Interno MECI

- **Educación.** Nivel universitario con postgrado en Sistemas de Calidad.

 <p>1827 <i>¡Siempre a la altura de los tiempos!</i></p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: MP-GQ-005
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO AUDITORÍA	PÁGINA: 5

- **Experiencia.** Tener mínimo un año de experiencia como auditor de sistemas de gestión de calidad, preferiblemente en el sector Educación Superior.

Todo auditor (interno y externo) debe cumplir las competencias definidas anteriormente. Las auditorías internas de calidad solo podrán ser realizadas por auditores de calidad competentes, la selección y calificación de auditores se realiza verificando que el auditor cumple con los requisitos establecidos en el formato de selección de auditores internos FO-GQ-009.

5.1.10 Responsabilidad

5.1.10.1 Responsabilidad de los auditores internos de calidad. Las responsabilidades de los Auditores Internos de Calidad son las siguientes:

- Explicar a los auditados el motivo y circunstancia de la auditoría
- Anotar todos los hallazgos, observaciones y no conformidades al proceso auditado en el formato "Lista de verificación".
- Colaborar con el Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional en todo lo necesario para asegurar el éxito de la auditoría.
- Preparar oportunamente las auditorías y los informes correspondientes
- Hacer seguimiento a las acciones correctivas que se deriven del informe de Auditoría Interna de Calidad.

5.1.10.2 Responsabilidad de los auditados. Las responsabilidades de los auditados:

- Poner a disposición del equipo auditor los medios necesarios para la auditoría
- Facilitar el acceso al sitio de la auditoría y a los documentos relevantes para auditoría
- Cooperar con los Auditores Internos de Calidad para asegurar el éxito de la auditoría
- Establecer e implementar en forma oportuna las acciones correctivas que se deriven del informe de auditorías.

5.2 PROGRAMA DE AUDITORIA

El Jefe de Control Interno es el responsable de realizar el programa de auditorías Institucional (de gestión, internas y todas las auditorías que se realicen en la Universidad) en el formato FO-AU-001 Programa de Auditorías Universidad de Cartagena.

La División de Calidad y Mejoramiento Institucional mediante el formato FO-GQ-010 Programa de auditorías internas de calidad, realiza el programa de auditorías internas de calidad, en donde se muestran los auditores, los procesos a auditar y los responsables que van a participar en el ciclo de auditorías internas en la fecha correspondiente, el cual se envía a la Oficina Asesora de Control Interno para que sea incluido en el programa de auditorías de la Universidad de Cartagena.

 <p>1827 ¡Siempre a la altura de los tiempos!</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: MP-GQ-005
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO AUDITORÍA	PÁGINA: 6

Se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- Identificación de todos los procesos del sistema.
- Verificación del cumplimiento de los requisitos de la NTC GP1000.
- El estado y la importancia de cada uno de los procesos y su impacto en la satisfacción del usuario/beneficiario.
- Inquietudes del Representante de la Dirección.
- Auditoría de certificación.
- Resultados de auditorías anteriores. Estos aplican cuando el proceso o actividad auditada ha presentado numerosos hallazgos u oportunidades de mejora.

La frecuencia de realización de las auditorías depende de cada proceso y en particular de:

- Como el proceso afecta la satisfacción del usuario/beneficiario.
- Los cambios significativos en administración, organización, política, técnicas o tecnologías que puedan afectar el SGC.
- Los cambios del SGC en si mismos.
- Los resultados de auditorías previas recientes.
- La Universidad de Cartagena ha determinado realizar un (1) ciclo de auditoría internas de calidad en el año, si se requiere se pueden programar auditorías internas de calidad adicionales al programa inicial.

5.3 PLAN DE AUDITORIA

Consiste en la organización de cada auditoria, la cual se realiza con anterioridad a la fecha de realización.

Las actividades que se desarrollan son:

- Preparación y envío del plan de auditoría. FO-GQ-011
- Revisión de documentos.
- Elaboración de hoja de verificación. FO-GQ-012

5.3.1 Preparación y envío del plan de auditoria. El auditor líder es el encargado de elaborar el plan de auditoria, de acuerdo con el formato plan de auditoria FO-GQ-011, el cual es enviado a los auditados con mínimo tres (3) días de antelación a la auditoria. Este debe incluir la siguiente información:

- Proceso a auditar y responsable.
- Auditor líder.
- Auditor.
- Objeto de la auditoria, se describe el propósito de lo que se quiere lograr con la auditoria.
- Alcance de la auditoría.
- Criterios de auditoría.
- Fecha de la auditoría.

 <p>1827 <i>¡Siempre a la altura de los tiempos!</i></p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: MP-GQ-005
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO AUDITORÍA	PÁGINA: 7

- Hora de la auditoría.
- Lugar de la auditoría.
- Auditado responsable, se relacionan los cargos de los auditados.
- Nombre, firma y fecha de aprobación.

El auditado una vez conoce la agenda puede justificar cambios, los informa al auditor líder, si son viables se debe ajustar el plan para su posterior firma y aprobación.

5.3.2 Revisión de los documentos. Con el objetivo de preparar la hoja de verificación para la auditoría interna de calidad, el auditor solicita los documentos necesarios, como copia no controlada, al Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional. Por ejemplo: manual de calidad, fichas de caracterización, procedimientos específicos, entre otros, etc. Estos documentos se devuelven nuevamente al Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional, una vez finalice la auditoría.

5.3.3 Elaboración hoja de verificación. El auditor elabora la hoja de verificación de acuerdo con el formato FO-GQ-012.

5.4 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

5.4.1 Reunión de apertura. Esta actividad es liderada por el auditor líder. Sus funciones son:

- Confirmar el plan de auditoría.
- Coordinar la forma como se realizarán las actividades de auditoría.
- Confirmar los canales de comunicación.
- Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar las preguntas.

5.4.2 Recolección de la información. Esta se puede realizar a través de:

- Observación de actividades.
- Revisión de documentos.
- Entrevistas, preferiblemente en los puestos de trabajo de los auditados para tener mayor disponibilidad de documentos y registros y de observar la forma como llevan a cabo las actividades. Las preguntas utilizadas durante la entrevista deben ser claras y permitir a su vez respuestas que conlleven a la información requerida. La entrevista se puede complementar con revisión de documentos, con el fin de verificar que la ejecución real se hace ceñida al procedimiento escrito y que existe evidencia del cumplimiento sistemático del procedimiento (informes y registros).

5.4.3 Documentación del hallazgo. Con base en la revisión de la información recolectada se identifican hallazgos, los cuales son registrados por el auditor en el formato hoja de verificación FO-GQ-012 y posteriormente con base al análisis de estos hallazgos, el auditor identifica las no conformidades y observaciones pertinentes, para ser registradas en el formato de acciones de mejoramiento FO-GQ-006, las cuales deben hacer parte del informe.

5.4.4 Reunión interna de auditores. Se realizará antes de la reunión de cierre para concluir sobre el cumplimiento del objeto de la auditoría y resumir las principales fortalezas, aspectos por mejorar y los hallazgos (no conformidades y observaciones) encontrados.

5.4.5 Reunión de cierre. Es precedida por el auditor líder, en esta participa todo el equipo auditor y los auditados. Se debe comunicar:

 <p>1827 ¡Siempre a la altura de los tiempos!</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: MP-GQ-005
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO AUDITORÍA	PÁGINA: 8

- Fortalezas encontradas.
- Aspectos por mejorar encontrados.
- Resumen de hallazgos (no conformidades y observaciones) y las conclusiones de la auditoría.

5.5 ELABORAR INFORME

5.5.1 Preparación del informe. El equipo auditor con base en la información recolectada en la hoja de verificación y a las conclusiones a las que se llegaron y acordaron en la reunión de cierre, elabora un informe de auditoría FO-GQ-013, el cual no debe tardar más de dos (2) días luego de finalizada la auditoría. El informe contiene como mínimo la siguiente información:

- Datos generales, como: fecha, objeto y alcance de la auditoría y procesos auditados.
- Resumen de fortalezas y hallazgos (no conformidades y observaciones).
- Conclusiones de la auditoría

El informe y las no conformidades documentados en los respectivos formatos, se deben entregar al responsable del proceso de Calidad y Mejora para realizar un informe consolidado de auditoría FO-GQ-015.

5.5.2 Verificación plan de acción mejoramiento. Se puede realizar a través de una auditoría o visitas puntuales de seguimiento, cuyo alcance sea solamente verificar la implementación y eficacia de las acciones propuestas en el plan de mejora.


Las actividades de seguimiento al cierre eficaz de las acciones pertinentes, se registran en el formato de acciones de mejoramiento.

5.6 EVALUACIÓN AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

El Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional entrega al auditado el formato de evaluación de auditores internos de calidad FO-GQ-014, dentro de los dos (2) días siguientes a la realización de la auditoría interna el auditado debe entregar dicha evaluación en la División de Calidad y Mejoramiento Institucional del cual se debe realizar un informe anexo al FO-GQ-014.


6. PROCEDIMIENTO

El flujograma del Procedimiento Auditorías Internas de Calidad Código PP-GQ-005 se encuentra en el anexo 1.

 <p>1827 <i>¡Siempre a la altura de los tiempos!</i></p>	<p align="center">UNIVERSIDAD DE CARTAGENA</p>	<p>CÓDIGO: MP-GQ-005</p>
	<p align="center">DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>
	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTO AUDITORÍA</p>	<p>PÁGINA: 9</p>

7. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición
Listado de auditores internos FO-GQ-008	Por Número de Ciclo de Auditoría	Responsable: Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional Lugar: Archivos de Calidad, en carpeta de Auditorías (física y magnética). Computador, carpeta portal SIGUC, ciclo de auditorías Medio: Físico y Virtual	3 años	Toda la Institución	Eliminar (destruir el documento)
Selección de Auditores FO-GQ-009	Por Número de Ciclo de Auditoría	Responsable: Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional Lugar: Archivos de Calidad, en carpeta de Auditorías (física y magnética). Computador, carpeta portal SIGUC, ciclo de auditorías Medio: Físico y Virtual	3 años	Toda la Institución	Eliminar (destruir el documento)
Programa de Auditorías Internas de Calidad FO-GQ-010	Por Número de Ciclo de Auditoría	Responsable: Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional Lugar: Archivos de Calidad, en carpeta de Auditorías (física y magnética). Computador, carpeta portal SIGUC, ciclo de auditorías Medio: Físico y Virtual	3 años	Toda la Institución	Eliminar (destruir el documento)
Plan de Auditoría FO-GQ-011	Por Número de Ciclo de Auditorías y por proceso	Responsable: Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional Lugar: Archivos de Calidad, en carpeta de Auditorías (física y magnética). Computador, carpeta portal SIGUC, ciclo de auditorías Medio: Físico y Virtual	3 años	Toda la Institución	Eliminar (Destruir el documento)
Hoja de Verificación FO-GQ-012	Por Número de Ciclo de Auditoría y por proceso	Responsable: Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional Lugar: Archivos de Calidad, en carpeta de Auditorías (física y magnética). Computador, carpeta portal SIGUC, ciclo de auditorías Medio: Físico y Virtual	3 años	Toda la Institución	Eliminar (destruir el documento)
Informe de Auditoría Interna FO-GQ-013	Por Número de Ciclo de Auditorías y por proceso	Responsable: Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional Lugar: Archivos de Calidad, en carpeta de Auditorías (física y magnética). Computador, carpeta portal SIGUC, ciclo de auditorías Medio: Físico y Virtual	3 años	Toda la Institución	Eliminar (Destruir el documento)
Evaluación de Auditores FO-GQ-014	Por Número de Ciclo de Auditorías y por proceso	Responsable: Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional Lugar: Archivos de Calidad, en carpeta de Auditorías (física y magnética). Computador, carpeta portal SIGUC, ciclo de auditorías Medio: Físico y Virtual	3 años	Toda la Institución	Eliminar (Destruir el documento)

 1827 ¡Siempre a la altura de los tiempos!	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: MP-GQ-005
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO AUDITORÍA	PÁGINA: 10

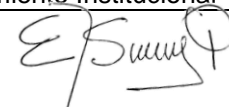
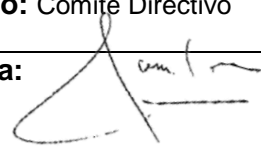
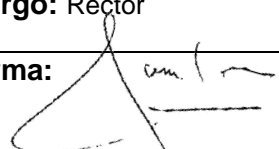
Informe consolidado de auditorías FO-GQ-015	Por cada ciclo de auditoría	Responsable: Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional Lugar: Archivos de Calidad, en carpeta de Auditorías (física y magnética). Computador, carpeta portal SIGUC, ciclo de auditorías Medio: Físico y Virtual	3 años	Toda la Institución	Eliminar (Destruir el documento)
---	-----------------------------	--	--------	---------------------	----------------------------------

8. ANEXOS

- Anexo 1. Procedimiento Auditorías Internas de Calidad PP-GQ-005
- Anexo 2. Formato de Listado de Auditores FO-GQ-008
- Anexo 3. Formato de Selección de Auditores FO-GQ-009
- Anexo 4. Formato Programa de Auditorías Internas de Calidad FO-GQ-010
- Anexo 5. Formato Plan de Auditoría FO-GQ-011
- Anexo 6. Formato Hoja de Verificación FO-GQ-012
- Anexo 7. Formato Informe de Auditoría Interna FO-GQ-013
- Anexo 8. Formato Evaluación de Auditores FO-GQ-014
- Anexo 9. Informe Consolidado de Auditoría FO-GQ-015

9. CONTROL DE CAMBIOS



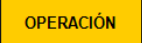
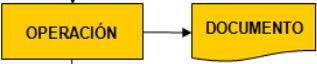



CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACION
00	02-06-2010	Se incluyeron criterios para selección de auditores externos	Rector
	30-06-2010	Se incluyo el objetivo al programa de auditorías internas de calidad	Rector

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ederlinda Sierra Puente	Nombre:	Nombre: Germán Sierra Anaya
Cargo: Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional	Cargo: Comité Directivo	Cargo: Rector
Firma: 	Firma: 	Firma: 

 1827 <i>¡Siempre a la altura de los tiempos!</i>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: MP-GQ-005
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO AUDITORÍA	PÁGINA: 11


ANEXOS

ANEXO 1. Procedimiento Auditorías Internas de Calidad PP-GQ-005


 <p>1827 ¡Siempre a la altura de los tiempos!</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA			CÓDIGO: PP- GQ-005	
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL			VERSIÓN: 00	
	PROCEDIMIENTO			FECHA: 01-12-2009	
PROCESO	Gestión de la Calidad y La Mejora	SUBPROCESO	No aplica	PROCEDIMIENTO	Auditorías Internas de Calidad
OBJETIVO. Establecer la metodología adecuada para la planificación, estructuración y realización periódica de las auditorías internas, permitiendo detectar las fortalezas y debilidades en la operación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad de Cartagena, para tomar las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias para garantizar los requisitos de la NTC GP1000 y los fijados por la organización.					
N ^o	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
					
1	Seleccionar auditores internos		Selecciona los auditores internos de acuerdo al perfil establecido.	Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional	
2	Elaborar el programa de auditorías internas de calidad		Elabora programa de auditorías internas de calidad. FO-GQ-010. Se envía a la Oficina Asesora de Control Interno para que el programa de auditorías internas de calidad sea incluido en el programa de auditorías Institucional. FO-AU-001	Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional, y Jefe Control Interno	Programa de auditorías internas de calidad FO-GQ-010 y Plan de auditorías FO-AU-001
3	Aprobar programa de auditorías		Aprueba el programa de auditorías y remite al Jefe de Control Interno. De igual forma, en caso de encontrar observaciones devuelve al Jefe de Control Interno para ser ajustado.	Rector	
4	Remitir programa de auditorías Institucional aprobado		Remite virtualmente a auditores y auditados el Programa de Auditorías Internas de calidad FO-GQ-010. Enviar copia del Programa de Auditoría al Jefe de Calidad y Mejoramiento Institucional.	Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional y Jefe Control Interno	Programa de Auditorías Internas de calidad FO-GQ-010
5	Solicitar información para preparar auditorías internas		Solicita la información y documentos necesarios para preparar la auditoría al Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional.	Equipo Auditor	

6	Elaborar plan de auditorías internas		Elabora el plan de auditorías internas en formato FO-GQ-011 de acuerdo al programa de auditorías internas, y lo verifica con el auditado. Debe remitir el plan de auditoría al auditado, mínimo tres (3) días antes de la auditoría.	Equipo Auditor	Plan de auditoría FO-GQ-011
7	Verificar y ejecutar el plan		Verifica con las personas involucradas en el proceso la disponibilidad para realizar la auditoría. Si está de acuerdo, la firma y devuelve el plan de auditoría al auditor con copia al Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional, sino ir a la actividad 6.	Auditado	
8	Elaborar hoja de verificación		Elabora hoja de verificación en formato FO-GQ-012	Equipo Auditor	Hoja de verificación FO-GQ-012.
9	Desarrollar auditorías internas		Desarrolla auditorías internas. Se realiza reunión de apertura, recolección de información documenta los hallazgos, reunión interna de auditores y reunión de cierre.	Equipo Auditor	
10	Elaborar informe de auditorías internas		Elabora informe de auditoría interna en formato FO-GQ-013, si se documentaron no conformidades debe anexas formato de acciones de mejoramiento y remite al Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional en un periodo de tiempo no mayor a dos (2) días.	Equipo Auditor	Informe de auditoría FO-GQ-013.
11	Remitir informes de auditorías internas		Remite copia de informe de auditoría y formato de acciones de mejoramiento al líder del proceso auditado.	Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional	
12	Elaborar plan de acción		Analiza las causas y establece plan de acción en formato de acciones de mejoramiento. Remite al auditor en un periodo de tiempo de dos (2) días hábiles	Líder del proceso auditado	
13	Verificar plan de acción		Verifica las acciones de mejora realizadas en los procesos y establece su eficacia. Si las acciones de mejora no han sido implementadas y/o no han sido eficaces, se debe solicitar que el líder del proceso ajuste de nuevo el plan e informar al Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional.	Auditor Interno y Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional	
14	Cerrar no conformidad		Cierra la no conformidad en formato de acciones de mejoramiento si las acciones de mejora implementadas en los procesos fueron eficaces, y las remite al Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional.	Auditor Interno y Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional	
15	Evaluar auditores internos		Realiza evaluación de auditores internos de calidad en formato FO-GQ-14, el cual es remitido por el Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional. Debe devolver la evaluación del auditor interno al Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional en un tiempo máximo de dos (2) días.	Auditado	Evaluación de auditores FO-GQ-014.
16	Elaborar informe general de auditoría		Elabora el informe general del ciclo de auditorías internas, para la revisión por la Dirección. FO-GQ-015	Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional	Informe consolidado de auditorías FO-GQ-015.

ANEXO 5. Formato Plan de Auditoría FO-GQ-011


 <p>1827 <i>¡Siempre a la altura de los tiempos!</i></p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA		CÓDIGO: FO-GQ-011
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL		VERSIÓN: 00
	PLAN DE AUDITORIA		FECHA: 11-09-2008
<p>PROCESO A AUDITAR : _____</p> <p>RESPONSABLE (S) DEL PROCESO : _____ FECHA DE AUDITORIA : _____</p> <p>MIEMBROS EQUIPO AUDITOR : _____</p>			
<p>OBJETIVO DE LA AUDITORIA :</p>			
<p>ALCANCE DE LA AUDITORIA :</p>			
<p>CRITERIOS DE AUDITORIA (CODIGO, TITULO, VERSION VIGENTE ACTUALIZADA) :</p>			
	FECHA	HORA	LUGAR
REUNION DE APERTURA :			
REUNION DE CIERRE :			
<p>_____</p> <p>Firma Auditor Líder</p>		<p>_____</p> <p>Firma del Usuario y/o Responsable(s) proceso/área</p>	

ANEXO 7. Formato Informe de Auditoría Interna FO-GQ-013

 <p>1827 ¡Siempre a la altura de los tiempos!</p>	UNVIERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-GQ-013
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 00
	INFORME DE AUDITORÍA	FECHA: 11-09-2008
FECHA DE LA AUDITORÍA:		
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:		
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:		
PROCESOS AUDITADOS:		NOMBRE Y CARGO DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS:
CRITERIOS DE AUDITORIA:		
FORTALEZAS:		
NO CONFORMIDADES (Requisito incumplido + evidencia + riesgo)		
N.C.1		
N.C.2		
N.C.3		
CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA:		
OBSERVACIONES		
1		
2		
3		
Miembros del equipo auditor y firma		

NC: No conformidades
OB: Observaciones

ANEXO 8. Formato Evaluación de Auditores FO-GQ-014

 <p>1827 ¡Siempre a la altura de los tiempos!</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA			CÓDIGO: FO-GQ-014
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL			VERSIÓN: 00
	EVALUACIÓN DE AUDITORES			FECHA: 11-09-2008
<p>"Con el objeto de mejorar continuamente el proceso de auditorías internas de calidad y de conocer la percepción de las personas entrevistadas, la División de Calidad desea conocer sus opiniones evaluativas de esta actividad"</p>				
1. DATOS GENERALES:				
FECHA DE AUDITORÍA	Día:	Mes:	año:	PROCESO AUDITADO
NOMBRE DEL AUDITOR A EVALUAR:				
NOMBRE DEL EVALUADOR:				
<p>A continuación encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X) en una escala de valores así: E= Excelente B= Bueno R= Regular D= Deficiente</p>				
2. EVALUACIÓN DE LA AUDITORÍA				
ASPECTO				CALIFICACIÓN
				E B R D
2.1. Oportunidad en la notificación del plan de auditoria (Agenda de reuniones).				
2.2. Claridad en la notificación del plan de auditoria.				
2.3. Coherencia entre la metodología utilizada y el alcance planteado.				
2.4. Enfoque y orientación de la auditoria.				
2.5. Horario de la auditoria.				
2.6. Cumplimiento del objetivo de la auditoria.				
2.7. Cómo calificaría la auditoria en general.				
3. EVALUACIÓN DEL AUDITOR				
ASPECTO				CALIFICACIÓN
				E B R D
3.1. Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoria.				
3.2. Claridad de las preguntas realizadas durante la entrevista.				
3.3. Orden y coherencia de las preguntas de la auditoria.				
3.4. Conocimiento sobre las actividades, documentación y funcionamiento del proceso.				
3.5. Eficiencia en el uso del tiempo de auditoria.				
3.6. Claridad en la explicación de los hallazgos y conclusiones de la auditoria.				
3.7. Ecuanimidad y respeto en el trato con los entrevistados.				
4. OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:				
<p>Nota: Este formato una vez diligenciado por el Auditado, debe ser entregado al Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional.</p>				

ANEXO 9. Informe Consolidado de Auditoría FO-GQ-015

 <p>1827 <i>¡Siempre a la altura de los tiempos!</i></p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-GQ-015
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 00
	INFORME CONSOLIDADO DE AUDITORÍAS	FECHA: 11-09-2008