

 <b>UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>				PRA-01  Área:
	FECHA DE EMISIÓN: 03/MAR/2006	VIGENCIA A PARTIR DE: 17/MAR/2006	REVISIÓN: 02	SECCIÓN: 4.2	Representante de Auditorías Página 1 de 6

## 1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos para planificar, ejecutar y reportar auditorías internas, para verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la **UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE**, con los requisitos especificados, así como para determinar su eficacia, de igual manera para comprobar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con las disposiciones planeadas, de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, elemento 8.2.

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento aplica a la planeación, ejecución, reporte y seguimiento de las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad de la **UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE**.

## 3. REFERENCIAS.

### 3.1. DOCUMENTOS.

Manual de Gestión de Calidad. Sección 8.2.	MCAD-01
Glosario de términos (anexo al Manual de Gestión de Calidad)	
Control de registros	PRD-02
Análisis de datos	PRD-04
Mejora	PRA-06
Acciones correctivas	PRA-04
Acción preventiva	PRA-03

### 3.2. REGISTROS.

Programa de auditorías	RRA-01.01
Notificación de auditoría	RRA-01.02
Plan de auditoría	RRA-01.03
Lista de verificación	RRA-01.04
Reporte de auditoría	RRA-01.05
Acción de mejora	RRA-04.01
Acción correctiva	RRA-02.01
Acción preventiva	RRA-03.01

Control de emisión			
Elaboró	Revisó	Aprobó	Autorizó
Judith Isela Palomino Ramírez	Miguel M. Herrera Moreno	Mónica A. Güicho González	Mónica A. Güicho González
Representante de Auditoría	Representante de la Dirección	Secretaria del Consejo de Alta Dirección	Secretaria del Consejo de Alta Dirección

 <b>UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>				PRA-01
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>				Área:
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	SECCIÓN:	Representante de Auditorías
03/MAR/2006	17/MAR/2006	02	4.2	Página 2 de 6	

#### **4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**

- 4.1. Auditoría (Ver Glosario de términos).
- 4.2. Líder auditor.
- 4.3. Auditor.
- 4.4. Equipo auditor.
- 4.5. Criterios de auditoría.
- 4.6. Hallazgos de auditoría.

#### **5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.**

##### **5.1. Rector de la Universidad de Occidente / Secretaria General del Sistema de Gestión de Calidad.**

Seleccionar en conjunto con el Representante de Auditoría al Líder Auditor.  
 Seleccionar en conjunto con el Representante de Auditoría y el Líder Auditor al Equipo Auditor.

##### **5.2. Representante de Auditorías.**

Coordinar la aplicación de este procedimiento.  
 Seleccionar en conjunto con el Rector de la Universidad y la Secretaria General del SGC al Líder Auditor para cada auditoría.  
 Seleccionar en conjunto con el Rector de la Universidad, la Secretaria General del SGC y el Líder Auditor al Equipo Auditor.

##### **5.3. Líder Auditor.**

Ayudar al Rector de la Universidad, la Secretaria General del SGC y al Representante de Auditorías al Equipo Auditor.  
 Elaborar el plan de auditoría.  
 Notificar a las áreas auditadas.  
 Coordinar la auditoría y al equipo auditor.  
 Coordinar la revisión documental y la auditoría de implementación.  
 Reportar los resultados de auditoría.

##### **5.4. Equipo Auditor.**

Llevar a cabo la auditoría de acuerdo al plan de auditoría.  
 Conservar los documentos de la auditoría hasta que se les requiera.  
 Reportar los hallazgos de la auditoría.  
 Apoyar al Líder Auditor.  
 Dar seguimiento a los resultados de auditoría.

 <b>UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>				PRA-01
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>				Área:
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	SECCIÓN:	Representante de Auditorías
03/MAR/2006	17/MAR/2006	02	4.2	Página 3 de 6	

### 5.5. Responsable de Proceso.

Apoyar al Equipo Auditor para lograr los objetivos de la auditoria.  
Tomar las acciones pertinentes a la brevedad, con base en los resultados de la auditoria.

### 5.6. Todos los involucrados en los procedimientos.

Estar disponibles en las auditorias y proporcionar al Equipo Auditor acceso a la información pertinente para la misma.

## 6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

**6.1. Programa de auditorías.** Anualmente, el Representante de la Dirección y el Representante de Auditorías establecen el Programa de auditorías (RRA-01.01), para verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con las disposiciones planeadas, estableciendo en él la frecuencia con la que se llevarán a cabo las mismas, lo cual se determina en función del estado y la importancia de los procesos, siendo que los criterios para determinar la frecuencia son:

- a) llevar a cabo por lo menos dos auditorías a cada área en el año,
- b) entre más afecte el servicio proporcionado, con mayor frecuencia se audita esa área, y
- c) el programa de auditorías es flexible, de manera en que de acuerdo con el estado de las áreas, se puede determinar llevar a cabo auditorías fuera de programa,
- d) el estado de las áreas, que es determinado por: resultados de auditorías anteriores, quejas del cliente, no conformidades, acciones correctivas y preventivas, objetivos de calidad, indicadores, el resultado de análisis de datos llevado a cabo con base en el procedimiento PRD-04 Análisis de datos,
- e) resultados de auditorías anteriores,
- f) cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, procesos, documentos o servicios.

El criterio principal para auditar es el proceso en donde se determinan las características del servicio, es decir, las áreas que sufrirán más auditorías. Además, en función del número de No conformidades de las auditorías, el área con mayor número se debe auditar con mayor frecuencia, lo mismo ocurre en función del número de acciones correctivas, quejas del ciudadano y de los indicadores existentes para medir los procesos.

El Programa de Auditorías (RRD-01.01) es revisado y autorizado por el Rector de la Universidad de Occidente.

**6.2. Equipo auditor.** Para todas las auditorías el Rector de la Universidad de Occidente en conjunto con la Secretaria General del SGC y el Representante de Auditorías, seleccionan un Líder Auditor, quien a su vez ayuda a seleccionar el equipo auditor. La selección del equipo de auditorías y la metodología empleada durante la ejecución de las auditorías asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorías. Los auditores por ningún motivo y en ningún caso auditan su propio trabajo.

 <b>UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>				PRA-01
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>				Área:
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	SECCIÓN:	Representante de Auditorías
03/MAR/2006	17/MAR/2006	02	4.2	Página 4 de 6	

El equipo auditor es seleccionado verificando que cumpla con los lineamientos de su perfil de puesto.

Los criterios para ser auditor interno, son:

- a) haber laborado por más de seis meses en la Universidad,
- b) haber participado en una auditoría interna,
- c) haber aprobado un curso de auditor, y
- d) haber concluido la educación preparatoria.

**6.2. Notificación de auditoría.** Quince días antes de llevarse a cabo la auditoría, el Líder Auditor notifica al personal involucrado respecto a la misma a través de Notificación de auditoría (RRA-01.02).

**6.3. Criterios de auditoría.** El Líder Auditor define los criterios para la ejecución de la auditoría; estableciéndolos en el Plan de Auditoría (RRA-01.03), en él define la estrategia a seguir para obtener mejores resultados de la auditoría y en el se establecen:

- a) objetivo y alcance de la auditoría,
- b) equipo auditor,
- c) lugar y fecha de la auditoría,
- d) documentos de referencia para auditar,
- e) áreas a auditar,
- f) agenda de actividades,
- g) reunión de apertura y de clausura,
- h) fecha de entrega del Reporte de auditoría,

El Plan de auditoría es dado a conocer por lo menos una semana antes de la auditoría por el Líder Auditor, una vez que ha sido aprobado por el Rector de la Universidad.

**6.4. Estudio de escritorio.** Una vez dado a conocer el Plan de auditoría (RRA-01.03), el equipo auditor lleva a cabo un estudio de escritorio, en el que verifica que los documentos del área a auditar cumplan con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos por la **UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE**, a partir de esta actividad, se deriva la elaboración de listas de verificación (RRA-01.04), que son directrices de trabajo o memoria auxiliar e incluyen los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

Las Listas de verificación (RRA-01.04) permiten contar con un historial de lo que se evalúo y las observaciones que se hacen durante la auditoría y que no se pasan en su totalidad al informe final, en ellas los Auditores registran sus observaciones.

**6.5. Resultados de documentación.** En caso de que los documentos revisados no cumplan con los requisitos especificados, el Líder Auditor notifica al Auditado a través del formato Acción correctiva (RRA-02.01) o de Acción preventiva (RRA-03.01).

**6.6. Reunión de apertura.** Antes de iniciar formalmente la auditoría, el Equipo Auditor se reúne con los Responsables de los Procesos a auditar y el Líder Auditor presenta al equipo auditor, explica el objetivo y alcance de la auditoría, el proceso y plan de auditoría, el cual es firmado por los presentes.

 UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE	PROCEDIMIENTO				PRA-01
	AUDITORÍAS INTERNAS				Área:
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	SECCIÓN:	Representante de Auditorías
03/MAR/2006	17/MAR/2006	02	4.2	Página 5 de 6	

**6.7. Auditoría de cumplimiento.** En la ejecución de la auditoría el Equipo Auditor revisa la evidencia de implementación presentada por los auditados a través de las siguientes técnicas: entrevista, observaciones, revisión de documentos, examen de registros, la información se documenta en la Lista de verificación (RRA-01.04).

El equipo auditor se reúne según se requiera para verificar el avance de la auditoría, intercambiar información y hacer ajustes, si se requieren de la auditoría.

**6.8. Criterios de cumplimiento.** Los hallazgos derivados de la auditoría, se dividen en tres categorías, la primera es no conformidad, de ella se derivan no conformidades mayores y no conformidades menores, la segunda categoría, son observaciones y las terceras oportunidades de mejora, y están definidas de la siguiente manera:

No conformidades mayores. Incumplimiento con un requisito que rompe con el Sistema de Gestión de Calidad.

No conformidad menor: Incumplimiento con un requisito que no afecta la calidad del producto, el sistema o el proceso.

Observación: Falta evidencia para determinar conformidad o no conformidad.

Oportunidad de mejora: Áreas de oportunidad, aspectos a mejorar.

**6.9. Registro de hallazgos.** En el caso de determinar no conformidad, los Auditores llenan el formato Acción correctiva (RRA-02.01), en caso de observaciones, llenan el formato Acción preventiva (RRD-08.01) y en caso de oportunidad de mejora, llenan el formato Acción de mejora (RRA-04.01).

A través de los reportes, se notifica de manera inmediata los hallazgos de la auditoría a los Auditados.

**6.10. Reunión de clausura.** Al término de la auditoría el Auditor Líder transmite los resultados obtenidos a los responsables de las áreas auditadas, a través de la reunión de clausura, en donde se aclaran las dudas respecto a los resultados de la auditoría.

**6.11. Resultados.** Después del término de la auditoría, el Auditor Líder presenta el Reporte de Auditoría (RRA-01.05), en el que se proporciona la conclusión respecto a sí las actividades del Sistema de Gestión de Calidad son eficaces para alcanzar los objetivos de calidad.

**6.12. Acciones.** Con base en los resultados, los Responsables de las áreas auditadas, llevan a cabo acciones de acuerdo a los hallazgos, de la siguiente manera:

Para no conformidades, ejecutan el procedimiento PRA-02 Acciones correctivas,

Para observaciones, ejecutan el procedimiento PRA-03 Acción preventiva, y

Para oportunidades de mejora, ejecutan el procedimiento PRA-04 Mejora.

**6.13. Seguimiento.** Después de la auditoría, ya tomadas las acciones pertinentes, los Auditores que reportaron el hallazgo, proporcionan seguimiento a la implementación eficaz de las acciones, registrando en los reportes de hallazgos (RRA-04.01, RRA-02.01 y RRA-03.01) los resultados del

 <b>UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>				PRA-01
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>				Área:
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	SECCIÓN:	Representante de Auditorías
03/MAR/2006	17/MAR/2006	02	4.2	Página 6 de 6	

seguimiento, los hallazgos no se consideran cerrados, sino hasta que el Auditado presente evidencia de la implementación de las acciones pertinentes, siendo los auditores los responsables de determinar si el hallazgo se encuentra cerrado..

**6.14. Revisión de resultados.** Los resultados de las auditorías, constituyen información de entrada para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, y por lo tanto de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de la **UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE.**

## 7. FLUJO DE PROCESO.

No aplica.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha de elaboración	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
00	03/MAR/2006	Representante de Auditorías	Secretaria General del Consejo de Alta Dirección	Emisión inicial bajo este formato

## 9. ANEXOS.

No aplica.