



1 OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los parámetros para programar, ejecutar, hacer seguimiento y mejorar las auditorías internas de calidad de la Institución, garantizando que sean eficaces de acuerdo a los objetivos propuestos.

Planear, preparar y ejecutar las Auditorías Internas de Calidad con el fin de verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de POLITECNICO respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001 y NTC 5555 y NTC 5581 Versión vigente.

2. GENERALIDADES

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia a la cual se comparará la evidencia de auditoría.
- **Evidencia de auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
- **Hallazgos de 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.
- **Programa de auditoría:** Detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Alcance de auditoría:** Extensión y límite de una auditoría.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

- **RIESGOS RELACIONADOS CON LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**



**IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS RELACIONADOS CON EL
PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS**

GESTIÓN. No.	Factores	Probabilidad	Consecuencia	Riesgo =(PxC)	Calificación del Riesgo	Controles operativos
1	Mal establecimiento del objetivo de la auditoría interna	1	4	4	Media Prioridad	Revisión detallada del objetivo planteado en el Programa de auditoría
2	No determinación del alcance de la auditoría interna	1	4	4	Media Prioridad	Verificación del alcance de la auditoría interna planteado en el Plan de auditoría vs Caracterización del Proceso
3	Tiempo insuficiente para el desarrollo del programa de auditoría y ejecución de la misma	1	2	2	Baja Prioridad	Análisis detallado de los tiempos requeridos para la ejecución de las auditorías internas con los responsables de los procesos y actualización del plan de auditoría y el programa de auditorías internas por procesos si es requerido
4	Audidores con las competencias no adecuadas para ejecutar las auditorías internas	1	4	4	Media Prioridad	Evaluación de la competencia técnica de los auditores internos. Acompañamiento en la preparación, ejecución y presentación del informe final con sus respectivas conclusiones. Identificación de necesidades de capacitación, y establecimiento del programa/cronogram a de capacitación para los mismos
5	Comunicación ineficaz del programa de auditoría interna	1	4	4	Media Prioridad	Socialización y difusión del programa de auditorías internas a través de correos internos, red, retablos o impresión para los responsables de



POLITECNICO METROPOLITANO

**GESTION CALIDAD
AUDITORIA INTERNA**

Código: GC-PR-05 **Versión:** 02 **Fecha Versión:** 01-Dic-017 **Página:** 3/11

						cada uno de los procesos.
6	Falla al proteger adecuadamente los registros de la auditoría para demostrar la eficacia del programa de auditoría	1	4	4	Media Prioridad	Aplicación del Procedimiento de control de los Registros
7	Seguimiento ineficaz de los resultados del programa de auditoría interna	1	3	3	Baja Prioridad	Aplicación del procedimiento de acciones correctivas y preventivas del Procedimiento de auditorías internas

PROBABILIDAD	VALORACIÓN DEL RIESGO CONSECUENCIA			
	1 (Insignificante)	2 (Marginal)	3 (Crítica)	4 (Catastrófica)
1 (Improbable)	1	2	3	4
2 (Remota)	2	4	6	7
3 (Poco Frecuente)	3	6	7	8
4 (Frecuente)	4	7	8	9

Ranking de Riesgo: 1 a 3: Baja Prioridad. Se deberá tomar acción cuando los medios estén disponibles.

Ranking de Riesgo: 4 a 6: Media Prioridad. Deben tomarse acciones en un corto periodo de tiempo.

Ranking de Riesgo: de 7 a 9: Muy Alta Prioridad. Se deben tomar acciones inmediatas

● PRINCIPIOS DE AUDITORIA:

Las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad se llevan a cabo de acuerdo con los siguientes principios:

- **Integridad:** El fundamento de la profesionalidad, cada auditor deberá desempeñar su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad; observando y cumpliendo los requisitos aplicables; demostrando su competencia de manera imparcial, es decir, permanecer ecuánime y sin sesgo en todas sus acciones; también deberá ser sensible a cualquier influencia que pueda ejercer sobre su juicio mientras lleva a cabo la auditoría.
- **Presentación imparcial:** Se debe informar con veracidad y exactitud los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría; los obstáculos y opiniones



divergentes; la comunicación debe ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa.

- **Debido cuidado profesional:** El equipo auditor deberá proceder con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea y la confianza depositada, teniendo la capacidad de hacer juicios razonados en todas las situaciones de auditoría.
- **Confidencialidad:** La información obtenida por los auditores durante el proceso de auditoría, es estrictamente confidencial y solo se hará conocer al auditado, al responsable del área auditada y al líder de calidad. Incluye el tratamiento apropiado de la información sensible o confidencial.
- **Independencia:** Los auditores deben ser independientes de la actividad que se audita siempre que sea posible, y pueden ser contratados por la Institución con un externo para la elaboración de las auditorías internas; y en todos los casos deberán actuar de una manera libre de sesgo y conflicto de intereses.
- **Enfoque basado en la evidencia:** La evidencia deberá ser verificable, basada en muestras de la información para dar confianza a las conclusiones de la auditoría.

3. PROCEDIMIENTO:

3.1 FRECUENCIA DE LA AUDITORÍA

Las auditorías internas de calidad se programan de tal manera que sea posible efectuar un ciclo completo de auditorías, es decir, sobre todas las secciones del Manual de Calidad que responden a los requisitos de la Norma NTC 5555 y NTC 5581 e 9001, en un periodo de tiempo de un año. Las auditorías pueden realizarse en fechas específicas definidas previamente por el Comité de Calidad o en forma aleatoria según las necesidades. Se programará mínimo un ciclo de auditorías al año.

3.2 RESPONSABILIDADES DE LOS PARTICIPANTES EN LA AUDITORÍA

3.2.1 Responsabilidades de los auditores: Los auditores son responsables de desarrollar de manera objetiva, efectiva y eficientemente las tareas asignadas; preparar los documentos de trabajo (**LISTAS DE CHEQUEO GC-RG-14**); recopilar y analizar las evidencias; documentar las no conformidades y las observaciones; participar en la elaboración del informe con los resultados de auditoría; verificar si



se ejecutaron las acciones correctivas de las no conformidades detectadas en la auditoría, dentro del tiempo pactado y si estas fueron efectivas y cooperar con el auditor líder.

3.2.2 Requisitos, entrenamiento y selección del auditor: Los candidatos a ser auditores Internos de Calidad deben tener como mínimo 3 meses dentro de la institución.

3.2.3 Requisitos mínimos exigidos para el cargo en educación: Estudios técnicos o profesionales.

- **EDUCACION:** Formación como auditor
- **EXPERIENCIA:** Mínimo un año laboral en el sector educativo
- **CONOCIMIENTOS GENERALES**
 - Fundamentos Norma NTC 5555 Y NTC 5581 e 9001.
 - Técnicas de auditorías internas de calidad (mínimo 24 horas)
 - Conocimiento general de los procesos de POLITECNICO METROPOLITANO.
- **CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS**
 - Comprensión de los requisitos de las Normas NTC 5555 Y NTC 9001 y NTC 5581.
- **COMPETENCIAS DEL AUDITOR INTERNO DE CALIDAD**
 - Comunicación efectiva
 - Sensibilidad organizacional
 - Trabajo en equipo
 - Liderazgo
 - Orientación a los resultados
 - Toma de decisiones
 - Conocimiento técnico y de requisitos legales.

Cuando el auditor sea externo, se deben garantizar la siguientes competencias:

- **Educación:** profesionales, técnicos, tecnólogos o bachilleres.
- **Formación:** Curso de auditor en las normas que corresponda (9001:2015, NTC 5555 y NTC 5581 y/o NTC 5580)
- **Experiencia:** Como mínimo 3 empresas en el ejercicio de auditorías internas y



experiencia en el sector educativo.

NOTA. El coordinador de calidad verifica previamente los soportes emitidos por el auditor asegurándose que cumpla con los requisitos

3.3 PROGRAMA DE AUDITORÍAS

El programa de auditoría contribuye a la determinación de la eficacia del sistema de gestión de calidad en cada una de las áreas auditadas y es el conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. La programación de las auditorías internas de calidad se hace una vez por año, la cual será elaborada por el Coordinador de Calidad y aprobada por la Dirección General. **PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS GC-RG-13**

En la programación de las auditorías se debe tener en cuenta como prioridad los procesos que más afectan el SGC como los misionales y estratégicos, y en segundo orden los procesos de apoyo; la programación de auditorías se realizará incluyendo cuando sea necesario objetivos específicos individuales para cada proceso dependiendo de las necesidades del Sistema y las directrices de la Gerencia.

El programa de auditorías debe contener objetivo, el alcance y los criterios de auditoría

3.4 REVISIÓN DE DOCUMENTOS

Una vez aprobado el **PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA GC-RG-13**, los auditores deberán recopilar y revisar la información pertinente del proceso que se va a auditar para elaborar las **LISTAS DE CHEQUEO GC-RG-14**; todos los documentos para la revisión se encuentran disponibles en el proceso de Calidad para libre consulta.

3.5 LISTAS DE CHEQUEO

Durante la planificación de la auditoría, los miembros del equipo auditor elaboran las **LISTAS DE CHEQUEO GC-RG-14**, las cuales son una herramienta para



conducir de manera ordenada el proceso de auditoría. Esta se presentara con los ítems auditar.

Las listas de chequeo identifican:

- La fecha programada de la auditoría.
- El proceso que se va a auditar.
- Los requisitos de la norma NTC 5555-NTC 5581 y NTC 9001 con su respectivo ítem que se van a auditar.
- La elaboración de las preguntas del auditor con su respectivo ítem auditar

Una columna enfrentada a la anterior, para que el auditor vaya registrando la evidencia que encuentra en la auditoría.

Las listas de chequeo son papeles de trabajo de los auditores y, en consecuencia, no deben ser conocidas por los auditados antes de las auditorías ni entregadas o presentadas a ellos por ningún medio. Los auditores conservan las listas de chequeo hasta el momento en que se entrega y aprueba el informe de auditoría y luego las entregan al líder de calidad quien las conserva como evidencia para asegurar la idoneidad del informe.

NOTA. Una vez dada a conocer la lista de chequeo por parte del auditor a los auditados el coordinador de calidad verifica que este completa y de acuerdo al procedimiento establecido.

3.6 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

3.6.1 Reunión de apertura:

Es una reunión breve, para:

- Presentar el equipo auditor y los auditados.
- Confirmar el objetivo, el alcance, la metodología y la agenda de la auditoría.
- Determinar los canales de comunicación apropiados, por parte del equipo auditor y por parte de los auditados.
- Aclarar cualquier duda de los auditores y los auditados.



3.6.2 Revisión de documentos:

El auditor deberá realizar una revisión de los documentos pertinentes del auditado para determinar la conformidad del sistema con los criterios de auditoría y reunir información para adelantar las actividades de auditoría. Estos documentos pueden ser (entre otros): Procedimientos, Planes, Documentos de origen externo (leyes, normas, catálogos, publicaciones, etc). Registros (formatos diligenciados, oficios, memorandos, actas, resoluciones, etc.); la forma de recopilación de la información puede ser a través de entrevistas, observaciones y revisión de registros y documentos.

3.6.3 Generación de Hallazgos:

La evidencia de auditoría deberá evaluarse frente a los criterios de auditoría para determinar los hallazgos de auditoría que indiquen conformidad o no la cual se debe registrar junto con la evidencia de auditoría que la apoya.

3.6.4 Reunión de cierre:

En la fecha y hora que se haya establecido en el plan de auditoría, el equipo auditor presenta a los auditados los resultados de la auditoría en términos de:

- Fortalezas identificadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Debilidades identificadas en el Sistema de Gestión de la Calidad

En esta reunión, los auditados pueden presentar evidencia adicional a la presentada durante las entrevistas.

El auditor líder elabora acta de la reunión de cierre.

NOTA. Una vez finalizada la auditoria, el coordinador de calidad verifica los ítems y los hallazgos encontrado.

3.6.5 INFORMES DE AUDITORÍA



Una vez finalizado el ciclo de auditoria se procederá a elaborar el informe en el formato correspondiente.

Informe de hallazgos de auditoria:

El cual es elaborado por el auditor y una copia de éste es enviado al líder de calidad para la elaboración del informe final en un plazo no mayor de 3 días hábiles posteriores al cierre de las auditorías. El reporte de los hallazgos se presenta al lado derecho del formato de “Lista de Chequeo”, en las casillas correspondientes a: Conformidad (Conforme “C” o No Conforme “NC”), Observaciones “O” y a la evidencia.

Informe final de auditoria:

El cual es elaborado por el líder de calidad basado en los informes de hallazgos de los procesos y que se enviará para la revisión por la dirección dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción de los informes de hallazgos. Ver: **INFORME DE AUDITORÍA GC-RG-15**

4 ANEXOS

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE
No aplica	NTC 5555-5581-9001. Sistemas de Gestión de la Calidad para instituciones de formación para el trabajo.
No aplica	NTC ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad
No aplica	NTC-ISO 19011. Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.



CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE
GC-RG-13	Programa de auditoria interna
GC-RG-14	Lista de chequeo
GC-RG-15	Informe de auditoria

5. RESPONSABILIDADES CON EL DOCUMENTO

CARGO	RESPONSABILIDAD
Coordinador de Calidad	<ul style="list-style-type: none">Realizar la programación anual de auditorías internas de calidad teniendo en cuenta los criterios definidos para la programación.Comunicar el programa de auditorías internas de calidad a cada uno de los responsables de los procesos a auditarElaborar el informe de auditoría GC-RG-15Archivar el original del Informe de auditorías internas de calidadHacer seguimiento a las Acciones Correctivas y Preventivas planteadas para el cierre de no conformidades
Equipo auditor.	<ul style="list-style-type: none">Preparar la auditoría y elaborar las Listas de chequeo GC-RG-14 e informe de hallazgos de auditoria interna GC-RG-15, para auditorías internas de calidad teniendo en cuenta los criterios de la auditoríaEjecutar la auditoría a través de las siguientes etapas: Reunión de apertura Recolección de la información con actividades como entrevistas, visitas a los sitios de trabajo, consulta de documentos y verificación de la efectividad de la aplicación del proceso o procedimiento auditado Reunión de cierre
Auditor y auditado.	<ul style="list-style-type: none">Elaborar el informe de hallazgos de auditoria, que se encuentra en el formato de lista de chequeo e



POLITECNICO METROPOLITANO

GESTION CALIDAD

AUDITORIA INTERNA

Código: GC-PR-05 **Versión:** 02 **Fecha Versión:** 01-Dic-017 **Página:** 11/11

CARGO	RESPONSABILIDAD
	informe de hallazgos de auditoria interna GC-RG-15 y hacerlo firmar por el auditor y el auditado.
Jefes de procesos	<ul style="list-style-type: none">• Documentar las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora resultantes del proceso de auditoría