

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1	Proceso PC-09
	Auditorías Internas	

Control de versiones		
Versión	Descripción	Fecha
0	Documentación enviada a ANECA	30/10/2023
1	Se ajustó la redacción de todo el documento, se actualizaron los procesos y los flujogramas.	09/09/2024

Responsable proceso: Unidad de Calidad	Revisión: Unidad de Calidad	Aprobación: Unidad de Calidad
Firmado:	Firmado:	Firmado:
Fecha: 30/10/2023	Fecha: 09/09/2024	Fecha: 09/09/2024

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1	Proceso PC-09
	Auditorías Internas	

Tabla de Contenido

1. Objeto	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
4. Documentación de referencia	4
5. Responsabilidades	4
6. Descripción del proceso	5
6.1. Programa de auditorías	5
6.2. Equipo auditor y realización de auditorías	5
6.3. Informe de auditorías	7
6.4. Seguimiento y acciones correctivas	7
7. Flujograma	8
8. Registros	9

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1	Proceso PC-09
	Auditorías Internas	

1. Objeto

El objeto de este documento es establecer la manera en la que se llevan a cabo las auditorías internas del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), con la intención de determinar si este está correctamente implementado, si los procesos que forman parte del sistema se están ejecutando adecuadamente y si las actividades planificadas cumplen con los requerimientos del modelo AUDIT.

2. Alcance

Verificar que la institución establece, implementa y mantiene un programa de Auditorías internas, para la evaluación del desempeño y la eficacia del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

3. Definiciones

A continuación se definen conceptos que son manejados en el presente documento, a fin de evitar confusión con los términos que se manejan en la universidad.

- Alcance de auditoría: extensión y delimitación de una auditoría.
- Auditor: persona con atributos profesionales y competencia para llevar a cabo una auditoría.
- Auditado: Institución o dependencia que es auditada, cliente de la auditoría.
- Auditoría: actividad sistemática, independiente y debidamente documentada en la que se determina si las actividades y resultados relativos a Calidad de la Facultad de Ingeniería o dependencia de la Universidad que forme parte del SAIC se están ejecutando adecuadamente y dentro de los objetivos planificados.
- Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios de la auditoría. Los hallazgos de auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.
- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa raíz de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
- No conformidad mayor: es aquella en la que no se obtiene evidencia de algo que el proceso dice que se hace o cuando esta evidencia es insuficiente o inadecuada, por lo que compromete de forma grave, o puede llegar a hacerlo, el logro de los objetivos de Calidad.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PC-09
	Auditorías Internas

- No conformidad menor: es aquella que supone una desviación leve de lo establecido en el SAIC, es decir, se aportan evidencias de la existencia de contenidos en la documentación que describen el proceso, pero no se ajustan en su totalidad, no están correctamente definidos o no se ejecutan de manera sistemática.

4. Documentación de referencia

- Manual de la Calidad
- Modelo Audit

5. Responsabilidades

En la Tabla 1 se describen las responsabilidades de los diferentes involucrados en los procedimientos incluidos en este documento.

Tabla 1. Responsabilidades asociadas a las auditorías internas

Roles	Responsabilidades
Unidad de Calidad	Es la responsable de diseñar el Programa de Auditorías Internas y designar a los equipos auditores. También se encarga de elaborar el plan de auditoría conjuntamente con el equipo auditor. Revisa los informes de alegaciones y planes de acciones correctivas en caso de haberlos y resguarda los informes de auditorías. Aprueba los planes de acciones correctivas que solo involucran no conformidades menores.
Equipo auditor	Se encarga de revisar y aprobar el plan de auditoría, de llevarlo a cabo y finalmente redactar el Informe de Auditoría, también revisa los informes de alegaciones y da respuesta a los mismos (si los hubiere).
Dependencia de la Universidad	Redacta informe de alegaciones en caso de haber desacuerdos con los resultados del Informe de Auditoría, también elabora un plan de acciones correctivas.
Comité de Calidad	Revisa y aprueba el Programa de Auditorías Internas y los planes de acciones correctivas.
Consejo Universitario	Aprueba el Programa de Auditorías Internas.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PC-09
	Auditorías Internas

6. Descripción del proceso

6.1. Programa de auditorías

El Programa de auditorías es elaborado por la Unidad de Calidad y es la encargada de ponerlo en marcha, dicho programa debe incluir los procesos que se van a auditar, el equipo auditor y las fechas previstas para hacer la auditoría.

Los responsables de gestionar el programa realizará las siguientes actividades:

- Establecer el alcance del programa de auditoría de acuerdo a los objetivos pertinentes al contexto de la institución.
- Asegurar la selección del equipo de auditores, sus competencias, credenciales, etc., asignando las funciones, responsabilidades y autoridad cuando sea el caso.
- Establecer todos los procesos pertinentes a la auditoría, como, por ejemplo: el plan de ejecución de la auditoría, calendario de visitas, criterios de la auditoría, métodos, selección del equipo auditor, evaluación de los auditores, tratamiento de quejas, comunicaciones internas y externas, seguimiento de la auditoría según proceda, la presentación de informe de resultados, entre otros.
- Determinar la provisión y logística necesaria de los recursos.
- Asegurar la disponibilidad de la información documentada del sistema de aseguramiento interno de la calidad y sus procesos.
- Realizar las mejoras al programa de auditoría.
- Comunicar el programa de auditoría al cliente o auditado, y a los grupos de interés según sea el caso.

El proceso de auditoría interna se lleva a cabo cada año y las fechas para ejecutar dicha actividad deben ser acordadas entre la Unidad de Calidad y los Decanos de Facultad y con los Directores de las dependencias.

6.2. Equipo auditor y realización de auditorías

Dependiendo del alcance de la auditoría, el equipo auditor puede estar compuesto de una o varias personas, hasta un máximo de tres (3). En ese sentido, cada equipo debe tener un auditor líder, un

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1	Proceso PC-09
	Auditorías Internas	

auditor que ejercerá como secretario del equipo y un auditor observador. Entre estos cargos debe haber, al menos, un miembro de la Unidad de Calidad. Los requisitos para formar parte de un equipo auditor se listan a continuación:

- Tener al menos un año de experiencia en materia de auditorías de calidad. El auditor observador está exento de este requisito, ya que solo se encarga de brindar apoyo logístico.
- Formar parte del personal docente o administrativo de la Universidad Metropolitana.
- Haber culminado el curso de auditoría interna de ANECA / Aprobado por la Unidad de Calidad porque posee las competencias.
- Usar un enfoque a procesos, es decir que se debe auditar los procesos que conforman el sistema de aseguramiento interno de la calidad, en relación con el modelo AUDIT.
- Aplicar el juicio profesional para determinar si la intención del criterio del modelo se ha cumplido.
- Centrar en el resultado del sistema de aseguramiento interno de la calidad durante el proceso de auditoría, evaluando los resultados del desempeño del sistema.
- Verificar si la información suministrada durante la auditoría es suficiente y objetiva para demostrar el cumplimiento de los criterios del modelo.
- Guardar la confidencialidad de la información y manejo de información clasificada.

Una vez establecido el equipo auditor y con al menos 3 semanas previas a la fecha de la auditoría, la Unidad de Calidad envía todos los documentos que deben estudiar para llevar a cabo la auditoría, esto incluye documentos de los procesos, informes de auditoría y planes de mejora previos (si aplica), e historial de no conformidades con sus respectivas.

La Unidad de Calidad elabora el plan de auditoría y lo comparte con el equipo auditor para su aprobación, este debe incluir:

- Objeto y alcance de la auditoría.
- Equipo auditor.
- Personas que deben estar presentes.
- Fecha, hora y duración de la auditoría.
- Agenda de trabajo, esto incluye entrevistas y documentación a revisar.
- Solicitud de información adicional, solo de ser necesaria.

La Unidad de Calidad debe notificar previamente a la dependencia a auditar con, al menos, quince (15) días hábiles antes de la fecha prevista, en el caso de que la dependencia no pueda llevar a cabo el Plan de Auditoría Interna, se establecerán comunicaciones para establecer un plan en que estén de acuerdo ambas partes.

El desarrollo de la auditoría sigue el esquema que se presenta a continuación:

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PC-09
	Auditorías Internas

- Revisión de Información: se hace revisión de toda la documentación solicitada en el Plan de Auditoría Interna.
- Reunión inicial: el equipo auditor se reúne con todas las personas responsables de los procesos donde se discute el objeto y alcance de la auditoría, y se le informa al equipo de cualquier incidencia o no conformidad antes de empezar las entrevistas.
- Entrevistas: el equipo auditor entrevista a las personas solicitadas en el Plan de Auditoría Interna para contrastar la información documental.
- Reunión final: el equipo auditor se reúne nuevamente con las personas responsables de los procesos donde se explican las no conformidades detectadas, sugerencias de mejora y puntos fuertes encontrados.

6.3. Informe de auditorías

Una vez finalizada la auditoría, se emite un Informe de Auditoría en un plazo no mayor a siete (7) días continuos, este debe incluir los siguientes puntos:

- Fechas de la auditoría y de elaboración del informe.
- Equipo auditor.
- Actividades hechas durante la auditoría.
- Resultados de la auditoría, esto incluye descripción de no conformidades encontradas, oportunidades de mejora y puntos fuertes del proceso.

El informe debe estar firmado por el auditor principal el cual es resguardado en la Unidad de Calidad y esta le envía una copia a la dependencia auditada.

De haber alegaciones con los resultados del informe, la dependencia auditada debe elaborar un informe de alegaciones en un plazo no mayor a siete (7) días el cual envía a la Unidad de Calidad para que haga revisión de este, junto al equipo auditor responsable, quien debe darle respuesta en un plazo no mayor a cuatro (4) días continuos.

6.4. Seguimiento y acciones correctivas

En el caso de que en el Informe de Auditoría se indique que es necesario elaborar un plan de acciones correctivas, la dependencia, y específicamente el responsable del proceso, elaborará dicho documento, ya que es el responsable de cerrar la no conformidad. Este informe debe ser enviado a la Unidad de Calidad para su revisión y aprobación antes de aplicarlo.

Cuando el plan de acciones correctivas involucra la manera en la que se va cerrar una no conformidad mayor, la Unidad de Calidad debe notificar al Comité de Calidad con el fin de revisar dicho plan para su aprobación y posterior implementación.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PC-09
	Auditorías Internas

8. Registros

Tabla 2. Registros del proceso de Auditorías Internas

Registro	Responsable de archivo	Ubicación del registro	Frecuencia	Tiempo de conservación
Programa de Auditoría Interna	Unidad de Calidad	Repositorio del SAIC	Anual	Indefinido
Plan de auditoría interna	Unidad de Calidad	Repositorio del SAIC	Anual	Indefinido
Informe de Auditoría	Unidad de Calidad	Repositorio del SAIC	Anual	Indefinido
Plan de acciones correctivas	Unidad de Calidad	Repositorio del SAIC	Anual	Indefinido