



Universidad Tecnológica de Panamá

Calidad Institucional



Procedimiento para Auditoría Interna de Calidad

1. Introducción:

Este procedimiento es relativo a la realización de auditorías internas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad¹.

2. Objetivos del procedimiento:

Determinar el procedimiento a seguir en la ejecución de las auditorías internas².

3. Campo de aplicación:

3.1. Unidad de Calidad Institucional - DIPLAN.

4. Definiciones:

4.1. **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 cumplen los criterios de auditoría.²

4.2. **CI:** Calidad Institucional – DIPLAN.

4.3. **Criterios de Auditoría:** Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría.²

4.4. **DIPLAN:** Dirección General de Planificación Universitaria.

4.5. **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.²

4.6. **ISO:** Organización Internacional para la Estandarización.

4.7. **Lista de Verificación:** Es un documento en el cual se especifica la información que se considera relevante verificar durante la revisión de los criterios contra la evidencia que se recoge de la auditoría interna de calidad. Dicha lista tiene el propósito de verificar que se cumplan los objetivos y el alcance de la auditoría, así como también proporcionar una guía para el auditor.

4.8. **Plan de Auditoría:** Descripción de actividades y de los detalles acordados de una auditoría.²

4.9. **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.²

4.10. **Reunión de Apertura:** Es el evento que da por iniciada la auditoría interna de calidad. Se celebra entre el equipo auditor y la unidad respectiva. En dicha reunión se realizan las siguientes actividades: completar lista de asistencia, presentar el equipo auditor, conocer a los participantes de la unidad respectiva, confirmar el propósito de la auditoría, fomentar cooperación, honestidad y apertura y confirmar los acuerdos de los reportes.

4.11. **Reunión de Cierre:** Es el evento que da por terminada la auditoría en el cual se realiza un recuento del proceso realizado y su contenido. En dicha reunión se emiten las decisiones y conclusiones, se resumen los aspectos positivos, se explican las SACs mayores y menores y se reportan las observaciones.

4.12. **Unidad Competente:** Es la máxima autoridad de coordinación de las actividades que se

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por	Documento
PCUTP-CI-17-2013	05	19/06/2013	Página 1 de 8	Calidad Institucional	No Controlado



Universidad Tecnológica de Panamá Calidad Institucional



Procedimiento para Auditoría Interna de Calidad

generan en la CI, en este caso DIPLAN o la Rectoría.

4.13. Unidad Respectiva: Unidad participante, responsable de la ejecución de la labor o actividad solicitada.

5. Referencias:

5.1. ¹Norma ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

5.2. ²Norma ISO 19011:2011. Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión.

6. Descripción-metodología:

6.1. Programa de Auditoría:

6.1.1. El Representante de la Unidad Respectiva debe establecer el programa de auditoría con el asesoramiento de CI, en este programa se debe incluir lo siguiente según la Norma ISO 19011:2011. (*Ver Anexo 9: Programa de Auditorías de Calidad*)

6.1.1.1. Objetivos del programa de auditoría

6.1.1.2. Alcance/número/tipos/duración/ubicación/cronograma de auditorías

6.1.1.3. Procedimientos del programa de auditoría (Referencia a este procedimiento u otros que la unidad respectiva documente para establecer este aspecto)

6.1.1.4. Criterios de Auditoría

6.1.1.5. Métodos de Auditoría

6.1.1.6. Selección de Equipo de Auditoría (Responsable de coordinar CI)

6.1.1.7. Recursos Necesarios

6.1.1.8. Procesos para el manejo de confidencialidad, seguridad de información, salud y seguridad y otros temas similares, de ser necesario.

6.1.2. Este programa de auditoría debe ser remitido por la Unidad Respectiva a CI para su revisión a fin de coordinar las fechas según cronograma de auditorías internas de calidad que maneja la CI y para el seguimiento a la implementación del programa de auditoría.

6.2. Preparación de Actividades de Auditoría Interna de Calidad:

6.2.1. La Coordinación de Calidad Institucional asigna a una Asistente de Calidad como responsable de efectuar la gestión logística de la Auditoría Interna de Calidad a realizar.

6.2.2. El Asistente de Calidad responsable de la gestión logística realiza las siguientes actividades previo al inicio de la Auditoría Interna:

6.2.2.1. Realizar la propuesta del Plan de Auditoría Interna de Calidad preliminar, (*Ver Anexo 1: Plan de Auditoría Interna de Calidad*)

6.2.2.2. Realizar la propuesta del Equipo Auditor a participar, de acuerdo al proceso de selección según la base de datos de personal de la Institución con formación como Auditores Internos bajo la norma

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por	Documento
PCUTP-CI-17-2013	05	19/06/2013	Página 2 de 8	Calidad Institucional	No Controlado



Universidad Tecnológica de Panamá Calidad Institucional



Procedimiento para Auditoría Interna de Calidad

- ISO 9001:2008, o cualquier otra normativa que se requiera.
- 6.2.2.3. Contactar al Equipo Auditor, a fin de confirmar su disponibilidad para las fechas propuestas para la auditoría.
- 6.2.2.4. Realizar los borradores de las notas para: notificar a la Unidad Respectiva el inicio de la Auditoría Interna y solicitar formalmente permiso a los jefes de los miembros del equipo auditor para que se autorice su participación.
- 6.2.2.5. Una vez el Plan de Auditoría Interna de Calidad preliminar y las notas son aprobados por la Coordinación de Calidad Institucional, pasan a la respectiva firma de la autoridad, en este caso la Dirección de DIPLAN; dichas notas, se remiten y/o comunican a los destinatarios correspondientes, a través de diversos medios de comunicación (e-mail, vía telefónica, nota, etc.), con 7 días hábiles de antelación. Todas las notas llevan adjunto el Plan de Auditoría Interna de Calidad preliminar.
Nota: Previamente la Unidad Respectiva tiene conocimiento aproximado de las fechas de la Auditoría dado que estas se establecen en su cronograma de trabajo con el Enlace de Calidad Institucional.
- 6.2.2.6. Realizar llamada a la máxima autoridad de la Unidad Respectiva a fin de confirmar la recepción de la nota y las fechas establecidas en el Plan de Auditoría de Calidad preliminar.
- 6.2.2.7. Coordinar con el Enlace de Calidad Institucional de la unidad respectiva, el suministro de la Lista Maestra de la unidad y/o cualquier otro documento que se requiera, a fin de proporcionar al Auditor Líder para que pueda ajustar el Plan de Auditoría Interna de Calidad realizando la asignación a cada miembro del equipo auditor la responsabilidad para auditar requisitos de la Norma, procesos, procedimientos y/o departamentos; luego remite a CI para revisión de la Coordinación.
Nota: Con esto resulta el Plan de Auditoría Interna de Calidad final, mismo que se entrega en la Reunión de Apertura.
- 6.2.2.8. Coordinar la disponibilidad del equipo tecnológico necesario, a saber: computadoras portátiles, proyector, cámara fotográfica, entre otros; ya sea que se confirme la disponibilidad en la Unidad Respectiva y/o se reserve en DIPLAN para las fechas requeridas.
- 6.2.2.9. Coordinar y confirmar las instalaciones adecuadas para el desarrollo de las diferentes actividades del Equipo Auditor, ya sea que la Unidad Respectiva cuente con un salón de reuniones adecuado o se reserve en otro lugar cercano a la Unidad Respectiva.
- 6.2.2.10. Preparar los documentos impresos a utilizar en la Auditoría Interna

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por	Documento
PCUTP-CI-17-2013	05	19/06/2013	Página 3 de 8	Calidad Institucional	No Controlado



Universidad Tecnológica de Panamá
Calidad Institucional



Procedimiento para Auditoría Interna de Calidad

y sus respectivas copias, a saber: listas de asistencia (*Ver Anexo 8: Lista de Asistencia de Participantes*), Compromiso de Confidencialidad (*Ver Anexo 7: Compromiso de Confidencialidad*) y lista de verificación (*Ver Anexo 2: Lista de Verificación de Auditoría Interna de Calidad*) y/o cualquier otro documento que se requiera.

6.2.2.11. Preparar los documentos digitales a utilizar en la Auditoría Interna, a saber: Plan de Auditoría Interna de Calidad y el formato del Informe de Auditoría Interna de Calidad – Inicial (*Ver Anexo 3: Informe de Auditoría Interna de Calidad – Inicial*) y/o cualquier otro documento.

Nota: El Informe de Auditoría Interna de Calidad – Inicial FCUTP-OCI-17-03-2013, es utilizado tanto para la Revisión Documental como en la Auditoría In Situ.

6.3. Realización de la Auditoría Interna de Calidad:

6.3.1. El Asistente de Calidad responsable de la gestión logística realiza las siguientes actividades el día en que se da inicio de la Auditoría Interna durante la Reunión de Apertura:

6.3.1.1. Pasar la lista de asistencia para que cada participante de la Reunión de Apertura la firme.

6.3.1.2. Proporcionar al Auditor Líder las copias del Plan de Auditoría Interna de Calidad para que proceda a presentar a la Unidad Respectiva para su revisión y aceptación.

Nota: Cabe señalar que dicho plan es flexible por lo que permite cambios que puedan ser necesarios durante el progreso de las actividades de auditoría, en base a acuerdos entre la Unidad Respectiva y el equipo auditor.

Nota: El Plan de Auditoría Interna de Calidad final se entrega a la máxima autoridad y al Representante de Calidad de la Unidad Respectiva, así como también al equipo auditor.

6.3.1.3. Entregar a los miembros del equipo auditor los Compromisos de Confidencialidad para su firma respectiva.

6.3.1.4. Tomar las fotografías de evidencia.

6.3.2. Adicional suministra al Auditor Líder las listas de verificación y los documentos digitales: Plan de Auditoría Interna de Calidad, el formato del Informe de Auditoría Interna de Calidad – Inicial y/o cualquier otro documento que se requiera.

6.3.3. El Asistente de Calidad responsable de la gestión logística asistirá al equipo auditor en todo lo que necesitaran durante el desarrollo de la Auditoría Interna.

6.3.4. En la fecha y hora establecida en el Plan de Auditoría se da inicio con la Reunión de Apertura donde participa la unidad respectiva, el equipo auditor y

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por	Documento
PCUTP-CI-17-2013	05	19/06/2013	Página 4 de 8	Calidad Institucional	No Controlado



Procedimiento para Auditoría Interna de Calidad

- CI en función de enlace y como responsable del seguimiento a la implementación de la auditoría.
- 6.3.5. El auditor líder dará inicio a la reunión, sosteniendo los siguientes aspectos:
- 6.3.5.1. Conocer a los que serán representantes principales de las diferentes áreas durante la auditoría
 - 6.3.5.2. Confirmación de la autoridad para la ejecución de la auditoría
 - 6.3.5.3. Revisión y aprobación en consenso del plan de auditoría
 - 6.3.5.4. Solicita acceso a documentos y registros relevantes para la planeación
 - 6.3.5.5. Determina requisitos reglamentarios, legales y otros referentes a las actividades y producto que será auditado
 - 6.3.5.6. Verificar y confirmar el acuerdo de grado de divulgación y tratamiento de la información confidencial
 - 6.3.5.7. Confirma si existen ajustes y/o modificaciones requeridos para la auditoría (incluyendo reconfirmar las fechas y reunión de cierre)
 - 6.3.5.8. Verificar si hay algún requisito que deba ser considerado en el lugar sobre aspectos como acceso, seguridad, salud y otros
 - 6.3.5.9. Establecer acuerdos sobre observadores y necesidad de guías para el equipo auditor, entre otros detalles.
- 6.3.6. Seguidamente el equipo auditor revisa la documentación y registros suministrados por la unidad respectiva, realizando los respectivos registros en la Lista de Verificación (*Ver Anexo 2: Lista de Verificación de Auditoría Interna de Calidad*) y genera el Informe de Revisión Documental (*Ver Anexo 3: Informe de Auditoría Interna de Calidad – Inicial*).
- 6.3.7. Se realiza una Reunión de Cierre en el horario establecido a fin de que el Auditor Líder entregue el Informe de Revisión Documental a la Unidad Respectiva y explique las no conformidades y/u observaciones encontradas.
- 6.3.8. Según se haya establecido en el Plan de Auditoría para la Auditoría In Situ el equipo auditor realiza las entrevistas, recopila las evidencias in situ y realiza los respectivos registros. (*Ver Anexo 2: Lista de Verificación de Auditoría Interna de Calidad*).
- Nota:** Es necesario que se lleve a cabo una Reunión de Apertura para dar inicio a la Auditoría In Situ.
- 6.3.9. El equipo auditor se reúne y analiza las evidencias, para elaborar el Informe de Auditoría (*Ver Anexo 3: Informe de Auditoría Interna de Calidad – Inicial*).
- 6.3.10. Se realiza la reunión de cierre donde deben participar principalmente las autoridades y el representante de calidad de la unidad respectiva, el equipo auditor y CI.
- 6.3.11. Durante la reunión de cierre el auditor líder presenta el Informe de Auditoría Interna donde se detallan los hallazgos y conclusiones de la auditoría.
- 6.3.12. Una vez presentado el Informe de Auditoría, la unidad respectiva debe establecer las acciones que tomará sobre los hallazgos encontrados en un plazo

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por	Documento
PCUTP-CI-17-2013	05	19/06/2013	Página 5 de 8	Calidad Institucional	No Controlado



Universidad Tecnológica de Panamá Calidad Institucional



Procedimiento para Auditoría Interna de Calidad

no mayor de 30 días calendario, a través de la entrega del Plan de respuestas para las acciones correctivas, preventivas y oportunidad de mejora. (*Ver Anexo 5: Plan de Respuestas para Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora*).

Nota 1: Según el acuerdo establecido por las partes involucradas en la reunión de cierre, el Informe de Auditoría se podrá realizar y entregar formalmente a la Unidad Respectiva en fecha posterior.

Nota 2: La unidad respectiva, podrá entregar el Plan de Respuestas, en fechas posteriores una vez solicite o notifique la prórroga de un plazo promedio a CI, para que la misma coordine con el equipo auditor.

6.4. Auditoría de Seguimiento y/o Cierre:

6.4.1. Según lo establecido en el Plan de Auditoría de Calidad, dado los días que transcurren para la realización de la Auditoría de Seguimiento y/o Cierre, se deben realizar reunión de apertura y reunión de cierre.

6.4.2. El Asistente de Calidad responsable de la gestión logística debe realizar la nota para informar a la máxima autoridad de la Unidad Respectiva de la fecha en que se espera que realicen entrega del Plan de Respuestas para Acciones Correctiva, Preventivas y Oportunidades de Mejora, confirmando así, la fecha de la Auditoría de Seguimiento y/o Cierre.

6.4.3. Según las acciones correctivas, preventivas o de mejora que hayan sido identificadas en el Informe de Auditoría, se establece con la unidad respectiva un periodo de tiempo para iniciar su ejecución o el registro de su planeación.

6.4.4. Una vez transcurrido este tiempo el equipo auditor debe verificar la efectividad de las acciones tomadas y la finalización de aquellas que por su naturaleza deban ser verificadas en un periodo más largo de tiempo. (*Ver Anexo 4: Informe de Auditoría Interna de Calidad – Seguimiento y/o Cierre*).

Nota : En caso de que el Equipo Auditor requiera, por cualquier motivo, verificar acciones en un periodo más largo de tiempo, se debe planificar otra Auditoría de Seguimiento y/o Cierre en un plazo de 30 días aproximadamente.

6.4.5. La unidad respectiva debe utilizar el documento Plan de Respuesta para Acciones Correctiva, Preventivas y Oportunidad de Mejora u alguno similar, a fin de que los auditores puedan revisar la efectividad basados en lo registrado en dicho documento. (*Ver Anexo 5: Plan de Respuestas para Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora*).

6.5. Perfil de los Auditores Internos de Calidad:

6.5.1. Las competencias necesarias para los auditores internos de calidad y la información referente a su educación, formación, experiencia y habilidades se establecen y detallan en el formato de Perfil de Cargo: Auditor Interno de Calidad. (*Ver Anexo 6: Perfil de Cargo: Auditor Interno de Calidad*).

6.5.2. Calidad Institucional cuenta con una base de datos de los Auditores Internos

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por	Documento
PCUTP-CI-17-2013	05	19/06/2013	Página 6 de 8	Calidad Institucional	No Controlado



Universidad Tecnológica de Panamá Calidad Institucional



Procedimiento para Auditoría Interna de Calidad

certificados bajo la Norma ISO 9001:2008 y otras normativas, que forman parte de la Institución, misma que es actualizada anualmente.

6.5.3. La competencia de estos auditores internos es evaluada a través de la organización de seminarios – talleres anuales, en el tema de Auditorías Internas vinculados a la Norma ISO 9001:2008 e impartidos por Calidad Institucional.

6.5.4. Para lo cual se utilizan dos métodos de evaluación:

6.5.4.1. Examen de evaluación, aplicados al finalizar, el cual debe ser aprobado con un puntaje mínimo de 71/100,

6.5.4.2. Talleres prácticos, que permiten evaluar el comportamiento personal y las habilidades de aplicar el conocimiento y la destreza ganados en el seminario o a través de su experiencia laboral o en auditorías realizadas.

6.5.5. Los resultados obtenidos de la evaluación provee una base para seleccionar a los auditores internos para realizar las auditorías programadas, permitiendo identificar el personal que cumpla con las competencias que se requieren para el sistema de gestión de calidad que va a ser auditado.

6.5.6. Adicional los auditores internos que participan en las diversas auditorías son evaluados por la Coordinación de Calidad Institucional brindando un informe sobre el desempeño del equipo auditor durante las actividades de auditoría, identificando fortalezas y debilidades.

6.6. Una vez finalizada la auditoría el Asistente de Calidad responsable de la gestión logística debe asegurarse que los documentos digitales que proporcionó a los miembros del equipo auditor son eliminados y borrados.

Nota: Los miembros del equipo auditor son responsables del manejo confiable de la información proporcionada para la preparación, realización y seguimiento de la Auditoría Interna de Calidad de acuerdo a lo establecido y acordado bajo firma en el Compromiso de Confidencialidad.

7. Manejo y archivo de procedimientos:

“Cada destinatario / área es responsable del correcto manejo y archivo de los procedimientos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los procedimientos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día.”

8. Anexo:

No.	Documento	Código actual	Código anterior
1	Plan de Auditoría Interna de Calidad	FCUTP-CI-17-02-2013	FCUTP-OCI-17-02-2011
2	Lista de Verificación de Auditoría Interna de Calidad	FCUTP-CI-17-01-2013	FCUTP-OCI-17-01-2011

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por	Documento
PCUTP-CI-17-2013	05	19/06/2013	Página 7 de 8	Calidad Institucional	No Controlado



Universidad Tecnológica de Panamá
Calidad Institucional



Procedimiento para Auditoría Interna de Calidad

3	Informe de Auditoría Interna de Calidad – Inicial	FCUTP-CI-17-03-2013	FCUTP-OCI-17-03-2011
4	Informe de Auditoría Interna de Calidad – Seguimiento y/o Cierre	FCUTP-CI-17-04-2013	FCUTP-OCI-17-04-2011
5	Plan de Respuestas para Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora	FCUTP-CI-24-01-2013	---0---
6	Perfil de Cargo: Auditor Interno de Calidad	FCUTP-CI-17-05-2013	FCUTP-OCI-17-05-2011
7	Compromiso de Confidencialidad	FCUTP-CI-17-06-2013	DC-OCI-01-2003
8	Lista de Asistencia de Participantes	FCUTP-CI-21-01-2013	FCUTP-OCI-21-01-2009
9	Programa de Auditorías de Calidad	FCUTP-CI-17-07-2013	---0---

Actividad	Responsable	Nombre	Firma	Fecha
Documentado por:	Calidad Institucional	Aranzazu Berbey Álvarez		2003
Revisado por:	Asistentes de Calidad Institucional	Rouxana Young		18/06/2013
	Asistente de Calidad Institucional	María Del Pilar Pinilla		19/06/2013
	Coordinadora de Calidad Institucional	Cecibel Torres		18/06/2013
Aprobado por:	Directora de DIPLAN	Delva Batista		26/06/2013

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por	Documento
PCUTP-CI-17-2013	05	19/06/2013	Página 8 de 8	Calidad Institucional	No Controlado