



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección General de Planificación Universitaria
Departamento de Evaluación y Calidad
Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



Procedimiento para Auditorías Internas de la Calidad

1. Objetivos del Procedimiento:

Determinar los pasos a seguir en la planeación, ejecución de las auditorías internas y seguimiento de las acciones correctivas de las no conformidades encontradas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP).

2. Campo de aplicación:

- 2.1 Departamento de Evaluación y Calidad – DIPLAN
- 2.2 Unidades de la UTP.

3. Abreviaturas y/o Siglas

- 3.1 **AI:** Auditoría interna
- 3.2 **DEyC:** Departamento de Evaluación y Calidad
- 3.2 **DIPLAN:** Dirección General de Planificación Universitaria
- 3.3 **ISO:** Organización Internacional para la Estandarización
- 3.4 **N.A.:** No Aplica
- 3.5 **SAC:** Solicitud de Acciones Correctivas
- 3.6 **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- 3.7 **UTP:** Universidad Tecnológica de Panamá

4. Glosario:

- 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.
- 4.2 **Auditado:** Organización que está siendo auditada.
- 4.3 **Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría:
- 4.4 **Criterios de Auditoría:** Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría.
- 4.5 **Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- 4.6 **Enlace de la Calidad:** Es la persona designada del DEyC, para servir de enlace entre este Departamento y la unidad respectiva.
- 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.
- 4.8 **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 la calidad. Dicha lista tiene el propósito de que se cumplan los objetivos y el alcance de la auditoría, así como también proporcionar una guía para el auditor.
- 4.9 **Plan de Auditoría:** Descripción de actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-DEyC-SGC-04	07	06/08/2019	Página 1 de 6	



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección General de Planificación Universitaria
Departamento de Evaluación y Calidad
Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



Procedimiento para Auditorías Internas de la Calidad

4.10 Programa de Auditoría: Conjunto de auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

4.11 Reunión de Apertura: Es el evento que da por iniciada la auditoría interna de la calidad. Se celebra entre el equipo auditor y la unidad respectiva.

4.12 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 explican las SAC mayores y menores y se reportan las observaciones.

5. Referencias:

5.1 Norma ISO 9001:2015-. Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

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

5.3 Procedimiento para Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejoras PC-DEyC-SGC-04.

6. Formularios:

No.	Documento	Código
1	Programa de Auditorías de la Calidad	FC-DEyC-SGC-05
2	Evaluación de Auditor Interno de la Calidad	FC-DEyC-SGC-06
3	Informe de Auditoría Interna de la Calidad	FC-DEyC-SGC-07
4	Perfil para Auditor interno de la Calidad	FC-DEyC-SGC-08
5	Lista de Asistencia de Participantes	FC-DEyC-01
6	Plan de Auditoría Interna de Calidad	FC-DEyC-SGC-09
7	Lista de Verificación de Auditoría Interna de la Calidad	FC-DEyC-SGC-10
8	Compromiso de Confidencialidad	FC-DEyC-SGC-11
9	Plan de Respuestas para Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora	FC-DEyC-SGC-04

Código PC-DEyC-SGC-04	Revisión: 07	Fecha: 06/08/2019	Página Página 2 de 6	“Documento No Controlado” a excepción del original
---------------------------------	------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-----------------------------------------------------------



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección General de Planificación Universitaria
Departamento de Evaluación y Calidad
Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



Procedimiento para Auditorías Internas de la Calidad

7. Descripción:

7.1 Responsabilidades

Es responsabilidad del encargado del SGC de cada unidad planificar, implementar y mantener un programa de auditoría, el mismo debe incluir la frecuencia, métodos, responsabilidades, tomando en consideración los procesos involucrados, cambios que afecten la organización y los resultados de auditorías previas. Además, debe imprimir los documentos que se utilizarán para la realización de las auditorías. También debe entregar los documentos de la unidad y/o cualquier otro documento que se requiera y proporcionar al Auditor Líder toda la información necesaria, al inicio y durante la auditoría interna.

Es responsabilidad del DEyC designar el Enlace de la Calidad para gestionar el **Programa Anual de Auditorías de la Calidad (FC-DEyC-SGC-05)**.

Es responsabilidad del Enlace de la Calidad elaborar el **Programa Anual de Auditoría Interna de la calidad (FC-DEyC-SGC-05)** de todas las unidades a auditar, coordinar los equipos tecnológicos necesarios para la auditoría, seleccionar y contactar al equipo de auditores y coordinar fechas con las unidades para la realización de las auditorías, tramitar la autorización a los superiores y coordinar la aplicación del formato de **Evaluación de Auditor Interno de la Calidad (FC-DEyC-SGC-06)**.

Es responsabilidad del Auditor Líder realizar la reunión de apertura y cierre, solicitar los documentos a la unidad respectiva, ajustar el plan de auditoría interna de la calidad y entregar el **Informe de Auditoría Interna de la Calidad (FC-DEyC-SGC-07)**.

7.2 Criterios de Auditorías:

Los criterios de auditoría son los que indique la Norma ISO 9001, en la versión vigente y los requisitos (normas, leyes, reglamentos, etc.) que establezca la unidad objeto de la auditoría.

7.3 Programación de Auditorías Internas:

7.3.1 El encargado del SGC de cada unidad debe elaborar su propuesta de planificación anual de auditorías internas a inicio de año, gestionar con sus autoridades su aprobación y remitir la mediante nota a DIPLAN. Esta planificación incluye las fechas posibles y los procesos que desea auditar.

7.3.2. DEyC designará el Enlace de la Calidad para gestionar el **Programa Anual de Auditorías de la Calidad**, de acuerdo a los establecido en el documento FC-DEyC-SGC-05, considerando el estado o importancia de los procesos que se tengan dentro del SGC de la UTP. Este programa recoge las fechas de las auditorías planificadas, considerando que se debe

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DEyC-SGC-04	07	06/08/2019	Página 3 de 6	



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección General de Planificación Universitaria
Departamento de Evaluación y Calidad
Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



Procedimiento para Auditorías Internas de la Calidad

realizar como mínimo una auditoría interna al año en cada unidad. Si por algún motivo, es necesario modificar el programa de Auditoría interna ya aprobado debido a cambios que afecten a la organización como nuevos procesos o cambio en el organigrama, el Enlace de la Calidad informa a la unidad para que este apruebe el cambio propuesto

7.4 Planificación de la Auditoría Interna

El Enlace de la Calidad confecciona el Plan de Auditoría Interna preliminar y se remite mediante nota a la unidad y al equipo auditor. También verifica que el equipo de auditores cumpla con los requisitos requeridos en el formato de **Perfil para Auditor interno de la Calidad (FC-DEyC-SGC-08)**.

La Auditoría Interna de la calidad comprende dos etapas que son: Revisión documental e In Situ, y de Seguimiento.

7.5 Realización de la Auditoría Interna de la Calidad: Revisión Documental e In Situ

7.5.1 El día de la auditoría, antes de iniciar las actividades programadas, el equipo auditor se reunirá para ultimar los detalles, confirmar las instalaciones para la realización de la auditoría, validar que se tenga el equipo tecnológico necesario y comprobar la distribución de las actividades que se realizarán.

7.5.2 La etapa de Revisión e In Situ se llevará a cabo en dos partes. En la primera parte, se revisará toda la documentación requerida en el Plan de Auditoría Interna y en la Segunda parte, se recolecta In Situ la evidencia de que se cumpla con la documentación antes brindada. En ambas se utiliza el formato de **Lista de Verificación de Auditoría Interna de la Calidad (FC-DEyC-SGC-10)**.

7.5.3 El Encargado del SGC de la unidad debe preparar los documentos a utilizar en la Auditoría Interna y sus respectivas copias, a saber: **listas de asistencia (FC-DEyC-01)**, **lista de verificación de Auditoría Interna de la Calidad(FC-DEyC-SGC-11)**, **Plan de Auditoría Interna de la Calidad (FC-DEyC-SGC-09)** y el formato del **Informe de Auditoría Interna de la Calidad (FC-DEyC-SGC-07)** y/o cualquier otro documento que se requiera.

7.5.4 El Enlace de la Calidad entrega a los auditores el **Compromiso de Confidencialidad (FC-DEyC-SGC-11)** y se asegura que lo devuelvan ya completado.

7.5.5 El auditor líder dará inicio a la reunión de apertura, en la misma se deben considerar los siguientes aspectos:

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-DEyC-SGC-04	07	06/08/2019	Página 4 de 6	



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección General de Planificación Universitaria
Departamento de Evaluación y Calidad
Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



Procedimiento para Auditorías Internas de la Calidad

- Conocer a los que serán representantes principales de las diferentes áreas durante la auditoría.
- Confirmación de la autoridad para la ejecución de la auditoría.
- Revisión y aprobación en consenso del plan de auditoría.
- Solicita acceso a documentos y registros relevantes para la planeación.
- Determina los requisitos reglamentarios, legales y otros referentes a las actividades y producto que será auditado.
- Verifica y confirma el acuerdo de grado de divulgación y tratamiento de la información confidencial.
- Confirma si existen ajustes y/o modificaciones requeridos para la auditoría (incluyendo reconfirmar las fechas y reunión de cierre).
- Verificar si hay algún requisito que deba ser considerado en el lugar sobre aspectos como acceso, seguridad, salud y otros.
- Establecer acuerdos sobre observadores y/o auditores en formación y la necesidad de guías para el equipo auditor, entre otros detalles.

7.5.6 Al finalizar la etapa In Situ, se realiza una Reunión de Cierre en el horario establecido a fin de que el Auditor Líder entregue el **Informe de Auditoría Interna de la Calidad (FC-DEyC-SGC-07)** a la Unidad y explique las no conformidades y/u observaciones encontradas, se detallan los hallazgos y conclusiones de la auditoría.

7.5.7 Al cierre de la Auditoría el Enlace de la Calidad, entregará al encargado del SGC de la unidad auditada el formato de **Evaluación de Auditor Interno de la Calidad (FC-DEyC-SGC-06)** para conocer los comentarios, sugerencias y oportunidades de mejora y se asegura que el formato sea devuelto debidamente lleno.

7.5.8 Una vez presentado el Informe de Auditoría, la unidad respectiva debe establecer las acciones que tomará sobre los hallazgos encontrados en un plazo no mayor de 30 días calendario. En caso de requerir una prórroga, ésta se deberá solicitar a DIPLAN. Las acciones correctivas para los hallazgos se deben presentar a través del **Plan de respuestas para las acciones correctivas y oportunidades de mejora (FC-DEyC-SGC-04)** y se deben entregar al equipo auditor y enviar una copia a DIPLAN.

7.6 Auditoría Interna de la Calidad: Seguimiento y/o Cierre

7.6.1 Se inicia con una reunión de apertura en donde se revisa el cumplimiento del **Plan de respuestas para las acciones correctivas y oportunidades de mejora (FC-DEyC-SGC-04)**, ya previamente entregado.

7.6.2 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

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DEyC-SGC-04	07	06/08/2019	Página 5 de 6	



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección General de Planificación Universitaria
Departamento de Evaluación y Calidad
Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



Procedimiento para Auditorías Internas de la Calidad

largo de tiempo.

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 fecha posterior.

7.6.3 Al finalizar se realiza la reunión de cierre, se entrega el Informe de Auditoría Interna de la Calidad y se coloca en el **Plan de respuestas para las acciones correctivas y oportunidades de mejora (FC-DEyC-SGC-04)**, el status de cierre de las acciones.

7.6.4 Se deben conservar los resultados de las auditorías realizadas y toda información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoria con un periodo de resguardo de cinco años.

8 Anexos: N.A.

9 Manejo y Archivo de Procedimientos:

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

10 . Historial de Cambio del Documento:

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión
Se ajustan columnas e información en el pie de página.	31/07/2019	07
Se actualiza procedimiento en la nueva plantilla establecida en el IC-DEyC-01.	31/07/2019	07

11. Responsables:

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
Documentado por:	Planificador – DEyC DIPLAN	María Del Pilar Pinilla	
Revisado por:	Planificador – DEyC DIPLAN	Milagros Cortés	
	Jefe del DEyC – DIPLAN	Brenda Pinzón	
Aprobado por: Fecha:	Directora Encargada de la DIPLAN	Yelitza Batista	

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-DEyC-SGC-04	07	06/08/2019	Página 6 de 6	