

| | | |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| LOGO | PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA | Versión: 01 |
| | | Fecha de Emisión: DD-MM-AA |
| DOCUMENTO CONTROLADO | | |

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para realizar auditoria interna de calidad y definir la competencia de los auditores, con el fin de garantizar su ejecución ya que esta sea una herramienta eficaz para evaluar a **LA EMPRESA XYZ** en el cumplimiento de sus requisitos, frente a criterios definidos; para la posterior toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora, frente a hallazgos encontrados.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la elección del grupo auditor, elaboración del programa de auditoria, ejecución de la auditoria; entrega de resultados, hasta el seguimiento a las acciones tomadas, como resultado de la misma.

3. RESPONSABLES

- **GERENTE**
 - Planear y aprobar los programas de auditoría.
 - Seleccionar los auditores internos de los procesos a auditar, teniendo en cuenta la objetividad e imparcialidad.
 - Participar en la reunión de apertura y de cierre.
 - Evaluar la eficacia de las acciones Correctivas propuestas por el responsable del proceso auditado.
 - Verificar el cumplimiento de las acciones descritas en este documento.
 - Realizar la evaluación de auditores internos.

- **COORDINADOR-GESTOR DE CALIDAD-DOCUMENTADOR**
 - Preparar la planificación de una o un conjunto de auditorías en el registro ***Programa anual de auditoría***

- **AUDITORES INTERNOS**
 - Participar en la reunión de apertura.
 - Preparar los documentos de trabajo para el desarrollo de las auditorias.
 - Recolectar las evidencias.
 - Generar hallazgos de la auditoria.
 - Realizar seguimiento de las acciones implementadas.

| | |
|-------------------------------|---------|
| REVISO | APROBO |
| REPRESENTANTE DE LA DIRECCION | GERENTE |

| | | |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| LOGO | PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA | Versión: 01 |
| | | Fecha de Emisión: DD-MM-AA |
| DOCUMENTO CONTROLADO | | |

- Verificar la eficacia de las acciones tomadas.
- Ejecutar la reunión de cierre.
- Realizar el informe de hallazgos y entrega ha auditado.
- Redactar y difundir el informe de auditoría.

• DUEÑOS DE PROCESO

- Participar en la reunión de apertura.
- Toman las acciones respectivas, correctivas o de mejora según metodología definida, ante hallazgos encontrados de auditoría.
- Informa las acciones a realizar a involucrados en proceso para la implementación.
- Realiza seguimiento a las acciones para verificar su eficacia

4. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Conjunto de Acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Alcance de la auditoría:** Extensión y Límites de la auditoría.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría.
- **Auditado:** Persona que recibe y atiende la auditoría.
- **Auditor:** Persona con la competencia, para llevar a cabo una auditoría.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Conclusiones de Auditoría:** Resultados de una auditoría, que proporciona el equipo auditor, tras considerar los objetivos de la auditoría y los hallazgos.
- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos y requisitos.
- **Efectividad:** Cumplimiento de la eficiencia y la eficacia.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría.
- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
- **Informe de la auditoría:** Documento donde se especifican los resultados de la auditoría.
- **Lista de chequeo:** Formato en donde se consignan los aspectos a evaluar por parte del auditor.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados en una auditoría.

| | | |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| LOGO | PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA | Versión: 01 |
| | | Fecha de Emisión: DD-MM-AA |
| DOCUMENTO CONTROLADO | | |

- **Programa de la auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Herramienta de Gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño Institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

5. DESARROLLO

Las auditorías Internas están encaminadas a determinar si el Sistema de Gestión de Calidad:

- Es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001 y con los requisitos establecidos por **LA EMPRESA XYZ** .
- Si se han implementado y se mantienen de manera eficaz.

5.1 CRITERIOS

Los criterios para realizar auditorías internas son:

- Norma ISO 9001
- Requisitos de los clientes, y de **LA EMPRESA XYZ**.
- Manuales.
- Documentos de la organización: Caracterizaciones, procedimientos, instructivos, guías, protocolos, entre otros.

ALCANCE

Dependiendo del proceso o procesos a auditar se determina el alcance que tiene la auditoría interna.

FRECUENCIA

Las auditorías internas de calidad se realizan **UNA VEZ EN EL AÑO**; cuando el Representante de la Dirección lo solicite, o según la Gestión eficaz de los procesos.

ACTIVIDADES

- Preparar la planificación de una o más auditorías, esto se deberá registrar en **Programa anual de auditoría**. Posteriormente se deberá planificar la auditoría interna, detallando los procesos a auditar; se deberá utilizar el criterio de empezar por el estado e importancia de los procesos a auditar y/o los resultados de Auditorías previas. Eligiendo el auditor. El registro de ello es el **Programa de auditorías**, es diligenciado por el Coordinador -Gestor de Calidad-Documentador y debe estar firmado.

- 5.1.1 **Revisión de Documentos:** Se realiza con el propósito de entender y tener una globalidad del proceso a auditar.

| | | |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| LOGO | PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA | Versión: 01 |
| | | Fecha de Emisión: DD-MM-AA |
| DOCUMENTO CONTROLADO | | |

5.1.1.1 Elaboración del Plan de Auditoría: Se realiza con el fin de suministrar la siguiente información al auditado. Objetivo, Alcance, Criterios, grupo auditor, auditados, agenda y observaciones, quedando registrada en el formato **Plan de Auditoría**, el cual es llevado al auditado para que sea revisado y aprobado y sea de su conocimiento.

5.1.1.2 Lista de Chequeo: Se realiza con el fin de recopilar evidencias en orden lógico, realizando las preguntas siguiendo el ciclo PHVA, es una guía para el auditado.

5.1.2 La auditoría se realiza de la siguiente manera:

5.1.2.1 **Reunión de apertura:** Se realiza con el propósito de crear un ambiente de confianza con el auditado, realizando la presentación del equipo auditor, confirmando los enlaces de comunicación y el plan de auditoría.

5.1.2.2 **Recolección de evidencias:** se realiza por medio de las diferentes fuentes de información: Registros, condiciones de operación, observación directa; teniendo en cuenta que sean hechos pertinentes con respecto a los criterios de auditoría.

5.1.2.3 **Entrevista:** Este paso se puede realizar de manera paralela con la recolección de evidencias, en la entrevista se ejecuta el ciclo de: Preguntar (auditor), Escuchar (auditor), Confirmar (auditor), aceptar (auditado responde sí o no) y la documentación (auditor).

5.1.2.4 **Generación de hallazgos:** cuando se encuentra una no conformidad u observación, se tiene en cuenta que sea un hecho verificable, cuando ha ocurrido (trazable: cuantos, cuales, fechas) y donde ocurrió. El auditor redacta los hallazgos en términos del criterio(s) luego se reúne el equipo auditor para revisar los hallazgos encontrados y documentarlos en el registro **Informe de auditoría** donde se consignan los aspectos favorables, no conformidades y oportunidades de mejora. Este informe se presenta al auditado, para que tome las acciones necesarias.

5.1.2.5 **Reunión de Cierre:** Se realiza con el propósito de presentar a los auditados los resultados de auditoría verbalmente.

5.1.3 Hacer referencia el objetivo, alcance y criterios(s), consignados en el **Informe de auditoría** además los procesos auditados, los aspectos favorables, los hallazgos de la auditoría, las fechas tentativas para la reunión de acciones correctivas y la conclusión de la auditoría, este informe es presentado a los auditados. Una vez entregado el informe de auditoría, el dueño de proceso debe planificar las acciones frente a los hallazgos encontrados en un plazo no mayor a **15 días hábiles**.

5.1.4 El auditor y/o Representante de la Dirección o algún Miembro del Comité de la Alta Dirección, verifican si han sido eficaces las acciones tomadas quedando registradas en el registro **Acciones Correctivas** y así cerrar la no conformidad, cuando una acción tomada no sea eficaz, se informa al auditado con el fin de que implemente una nueva acción, según se indica en el **Procedimiento Acciones Correctivas, preventivas y de mejora**.

| | | |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| LOGO | PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA | Versión: 01 |
| | | Fecha de Emisión: DD-MM-AA |
| DOCUMENTO CONTROLADO | | |

5.2 ENTIDADES EXTERNAS EN EL PROCESO DE AUDITORIAS

Para la adquisición del servicio de auditoria externa, **LA EMPRESA XYZ** tiene en cuenta el cumplimiento de los siguientes aspectos:

1. La educación mínima correspondiente al perfil.
2. Presentar certificado que evidencia aprobación del curso de auditor, y formación de auditor en ISO 9001.

La selección del auditor externo la realiza el representante de la Dirección, basado en el Perfil del Auditor.

El Representante de la Dirección reevalúa el servicio prestado por medio de un acta o registro, verificando los siguientes aspectos:

- Cumplimiento del Plan.
- Presentación clara y objetiva de las evidencias y no conformidades.
- Facilidad de interacción con el equipo de trabajo.

Para las auditorias contratadas con entidades externas, **LA EMPRESA XYZ** permite la presentación de los informes en los documentos que la entidad considere conveniente. En estos casos no es requisito utilizar los registros presentados en este documento.

5.3 COMPETENCIA DE AUDITORES

Con el fin de que las auditorias sean objetivas e imparciales, el Comité de la alta dirección elige a los auditores que van a realizar cada auditoria, los cuales pertenecen a un proceso diferente.

Debe tener conocimiento y experiencia certificada en Auditorías Internas para la norma ISO 9001.

El perfil del auditor interno deberá ser:

| AUDITOR INTERNO EN CALIDAD PARA LA EMPRESA XYZ | |
|--|---|
| Educación | Bachiller |
| Equivalencia | 6 meses en la empresa |
| Experiencia | Mínimo 4 meses en la empresa y haber auditado 4 horas como auditor en formación |

| | | |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| LOGO | PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA | Versión: 01 |
| | | Fecha de Emisión: DD-MM-AA |
| DOCUMENTO CONTROLADO | | |

| | |
|--------------------|---|
| Habilidades | Planeación y organización Trabajo en equipo Comunicación eficaz Manejo de conflictos Manejo de la información |
| Formación | Curso de interpretación de "Formación Auditor Interno" |

| AUDITOR INTERNO EN CALIDAD CONTRATADO EXTERNAMENTE | |
|--|---|
| Educación | Profesional en Ingeniería o administración, afines , preferiblemente con especialización en sistemas de gestión. |
| Experiencia | Haber realizado auditoría interna mínimo 5 empresas en ISO 9001. |
| Habilidades | Planeación y organización Trabajo en equipo Comunicación eficaz Manejo de conflictos Manejo de la información |
| Formación | Curso de auditor interno, cursos o actualizaciones en temas relativos a manejar en los sistemas de gestión de calidad. |

6. ANEXOS

Norma ISO 9001