

1. OBJETIVO:

Revisar la suficiencia del Sistema de Gestión de Calidad en cuanto al cumplimiento de lo planificado, los requisitos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9.001 y los establecidos por la organización así como de su estado de implementación y su eficacia.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para la implementación de auditorías de calidad al sistema de Gestión de Calidad.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

La responsabilidad y autoridad del procedimiento es el Jefe Unidad de Control Interno

4. DEFINICIONES:

4.1. Alcance de la auditoria: La extensión y límites de una auditoria incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades, las actividades y los procesos, así como los periodos de tiempo cubierto.

4.2. Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

4.3. Auditado: Organización que es auditada.

4.4. Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

4.5. Auditor Líder: Persona perteneciente al equipo auditor y responsable de gestionar una auditoria específica.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CARLOS SANCHEZ BLANCO	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión de Evaluación y Mejora Continua</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

4.6. Cliente de la auditoria: Organización o persona que solicita una auditoria. El cliente puede ser el auditado, o cualquier otra organización que tenga derechos reglamentarios o contractuales para solicitar una auditoria.

4.7. Conclusiones de la auditoria: Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.

4.9. Criterios de la auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Se utilizan como una referencia frente a lo cual se compara la evidencia de la auditoria.

4.10. Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria con el apoyo, si es necesario, de un experto técnico. A un auditor del equipo auditor se le designa como líder del mismo. En el equipo auditor pueden ser incluidos auditores en formación.

4.11. Evidencia de la auditoria: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. Puede ser cuantitativa o cualitativa.

4.12. Experto técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia especifica al equipo auditor. El experto no actúa como un auditor en el equipo.

4.13. Hallazgo de la auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoría. Pueden indicar tanta conformidad o no conformidad con los criterios de la auditoria, así como oportunidades de mejora.

4.14. Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. Un programa incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo la auditoria.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CARLOS SANCHEZ BLANCO	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión de Evaluación y Mejora Continua</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

5. CONTENIDO

- 5.1.** Las auditorías internas deben ser desarrolladas periódicamente, de acuerdo a un programa anual de auditorías.
- 5.2.** Es responsabilidad del Coordinador de Calidad establecer el programa de auditorías, programa que debe ser aprobado por la Unidad de Control Interno y la Gerencia. Este programa debe ser establecido anualmente pero puede ser modificado con antelación a este periodo de acuerdo a solicitudes por parte de la Gerencia, la Unidad de Control Interno o cualquier persona interesada.
- 5.3.** Las auditorias no contempladas inicialmente en el programa de auditorías y que se estimen como necesarias para alguna parte interesada, deben ser dirigidas al Coordinador de Calidad y este en conjunto con la Unidad de Control Interno y la Gerencia deben evaluar su importancia y definir si se involucran o no al programa de auditoría.
- 5.4.** El Coordinador de Calidad en debe definir el perfil de los auditores internos de calidad, seleccionar y designar el personal que posee la competencia y que debe asumir la responsabilidad del participar en las auditorías internas. Deben ser designados mínimo dos auditores internos en la organización.
- 5.5.** En caso de que no exista personal dentro de la organización que cumplan con el perfil requerido se deben desarrollar las auditorias con personal externo y capacitar u ofrecer espacios para adquirir la experiencia al personal de la organización con mejores condiciones para adquirir la formación y experiencia requerida.
- 5.6.** Para cada auditoria específica se debe establecer, por parte de la Unidad de Control Interno, la Gerencia y el Coordinador de Calidad, un auditor líder con el fin de que sea el responsable de gestionar la auditoria.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CARLOS SANCHEZ BLANCO	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión de Evaluación y Mejora Continua</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

- 5.7.** Es responsabilidad del auditor líder establecer, conjuntamente con el cliente de la auditoria, el objetivo, el alcance y los criterios de la auditoria. Cualquier cambio debe ser acordado entre ambas partes.
- 5.8.** Se debe determinar por parte del auditor líder la conveniencia o no de la auditoria con respecto a aspectos económicos, suficiencia de la información, condiciones para planificar la auditoria, cooperación del auditado, el tiempo entre otros.
- 5.9.** Una vez determinada la viabilidad de la auditoria es responsabilidad del auditor líder definir un equipo de auditores. El tamaño de este grupo depende de los objetivos, alcance, criterios, tiempo y procesos a auditar.
- 5.10.** Es responsabilidad del auditor líder, la Unidad de Control Interno y el Coordinador de Calidad, garantizar la independencia del equipo auditor con respecto a las actividades a auditar así como la capacidad de los miembros del equipo auditor para interactuar eficazmente con el auditado.
- 5.11.** El equipo auditor establecido para una auditoria específica debe garantizar entre sus miembros la competencia global, de tal forma que se garantice la consecución de los objetivos. Si el conocimiento y habilidades requeridas por la auditoria no están totalmente presentes en el equipo auditor inicialmente establecidos, se debe buscar la colaboración de un experto técnico. Es responsabilidad de la Unidad de Control Interno y del Coordinador de Calidad desarrollar estas actividades.
- 5.12.** El equipo auditor puede incluir auditores en formación pero estos solo pueden auditar con la dirección u orientación de un auditor con la competencia suficiente.
- 5.13.** Antes de desarrollar las actividades el auditor líder debe realizar un contacto inicial con el auditado de tal forma que se establezcan las condiciones y necesidades para el adecuado desarrollo de las auditorias.
- 5.14.** Una vez se establezcan las condiciones de auditoría entre el auditado y el auditor líder, se debe proceder a hacer un análisis de la documentación.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CARLOS SANCHEZ BLANCO	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión de Evaluación y Mejora Continua</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

Este análisis debe determinar la conformidad del sistema, según la documentación, con los criterios de auditoría. Esta actividad es responsabilidad del equipo auditor.

- 5.15.** En caso de que se encuentre que la documentación es inadecuada, el líder del equipo auditor deberá informar al cliente de la auditoria, a aquellos otros miembros del equipo auditor, a la Unidad de Control Interno, al Coordinador de Calidad y al auditado. Se deberá tomar la decisión de continuar o suspender la auditoria hasta que los problemas de documentación se hayan resuelto.
- 5.16.** El auditor líder debe preparar un plan de auditoría que proporcione la base para el acuerdo entre el cliente de la auditoria, el equipo auditor y el auditado, respecto a la realización de la auditoria. Este plan debe facilitar los horarios y coordinación de las actividades de la auditoria.
- 5.17.** El plan debe ser revisado y aceptado por el cliente de la auditoria y presentado al auditado antes de que comiencen las actividades del campo de la auditoria.
- 5.18.** El auditor líder debe asignar a cada miembro del equipo la responsabilidad para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicas. Estas asignaciones deben ser consientes de la independencia y competencia de los auditores, así como las diferentes responsabilidades y funciones de los auditores, auditores en formación y expertos técnicos. En el desarrollo de la auditoria se pueden hacer cambios a estas asignaciones para garantizar el cumplimiento de los objetivos.
- 5.19.** Los miembros del equipo auditor deben revisar la información pertinente a las tareas asignadas y preparar los documentos de trabajo que sean necesarios como referencia y registros del desarrollo de la auditoria. Estos documentos pueden ser listas de verificación, formatos para registrar información concerniente a evidencia de apoyo, hallazgos de auditoría y registros de las reuniones.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CARLOS SANCHEZ BLANCO	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión de Evaluación y Mejora Continua</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

- 5.20.** Los documentos de trabajo, incluyendo los registros que resultan de su uso, deberán retenerse al menos hasta que finalice la auditoria. La retención de los documentos después de finalizada la auditoria depende del acuerdo entre las partes, los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables y es responsabilidad del auditor líder.
- 5.21.** Al iniciar la auditoria se deberá realizar una reunión de apertura dirigida por el auditor líder donde deben asistir principalmente los miembros del equipo auditor, el auditado y aquellos responsables de las funciones o procesos a auditar. En esta reunión se debe confirmar el plan de auditoría, presentar un resumen de la auditoria y confirmar los canales de comunicación así como abrir un espacio al auditado para que haga preguntas.
- 5.22.** Se debe dejar un acta de esta reunión (FO-GD-05) como parte de la documentación de las auditorias.
- 5.23.** La comunicación entre los miembros del equipo auditor en el desarrollo de la auditoria debe ser continua y utilizado como mecanismo de apoyo, intercambio de información, revisión del avance y reasignación de actividades.
- 5.24.** Durante la auditoria debe recopilarse la información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la misma. Solo la información que es verificable puede constituir evidencia de la auditoria. La evidencia debe ser registrada.
- 5.25.** Para la recopilación de información se puede utilizar herramientas como entrevistas, observaciones de actividades y revisión de documentos.
- 5.26.** La evidencia de la auditoria debe ser evaluada frente a los criterios de auditoría para generar hallazgos. El equipo auditor deberá reunirse en etapas adecuadas para analizar los hallazgos. Se debe dejar registro de las evidencias y hallazgos que se encuentren.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CARLOS SANCHEZ BLANCO	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión de Evaluación y Mejora Continua</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

- 5.27.** En el caso de que se encuentren No Conformidades están deben de ser registradas junto a la evidencia que las apoyan. Las no conformidades deben ser revisadas con el auditado, para obtener el reconocimiento de que la evidencia de la auditoria es exacta y que las No Conformidades se han comprendido.
- 5.28.** En caso de que se presenten divergencias en cuanto a evidencias o hallazgos se deben hacer todos los esfuerzos para disipar estas; en todo caso se debe dejar registro de estas divergencias y/o acuerdos.
- 5.29.** El equipo auditor debe reunirse antes de la reunión de cierre para confrontar y analizar los hallazgos e información pertinente a los objetivos de la auditoria, acordar las conclusiones de la auditoria, preparar las recomendaciones, si estuvieran especificadas en los objetivos de la auditoria.
- 5.30.** Al final de la auditoria se debe desarrollar una reunión de cierre, precedida por el auditor líder, donde se presenten los hallazgos, recomendaciones de mejora y conclusiones de la auditoria, de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado. Entre los participantes en la reunión de cierre deben estar el auditado, y podrán incluirse el cliente y otras partes interesadas. En esta reunión se debe determinar el plazo para ser entregado el informe de la auditoria.
- 5.31.** Se debe dejar, de la reunión de cierre, un acta donde se consigne los aspectos tratados, cualquier divergencia, objeción, acuerdo o aceptación de los resultados de la auditoria.
- 5.32.** El auditor líder es el responsable de la preparación y el contenido del informe de auditoría, este documento debe ser preciso, claro y deberá hacer referencia a los objetivos de calidad, el alcance de la auditoria, modificaciones al plan de auditoría, fechas y lugares de la auditoria, criterios, hallazgos, conclusiones, recomendaciones de mejora e identificación del cliente de la auditoria, auditor líder y equipo auditor.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CARLOS SANCHEZ BLANCO	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión de Evaluación y Mejora Continua</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

- 5.33.** El plazo de entrega para el informe por parte del auditor líder debe ser establecido en la reunión de cierre por los asistentes a esta y cualquier retraso o inconveniente para la entrega cordada debe ser comunicado al cliente de la auditoria.
- 5.34.** Es responsabilidad de la Unidad de Control Interno, el Coordinador de Calidad, el auditado y el cliente de la auditoria o Gerencia establecer las acciones correctivas, preventivas y planes de mejora que se desprendan como recomendaciones o consecuencia de los resultados de la auditoria. La Unidad de Control Interno y el Coordinador de Calidad deben hacer el seguimiento al cumplimiento de las acciones que se generen de las auditorias en cuanto a su implementación y eficacia.
- 5.35.** Es responsabilidad de la Unidad de Control Interno y el Coordinador de Calidad velar por el cumplimiento de los programas así como de los planes de la auditoria.

6. REGISTROS

Programa de Auditorias

Plan de Auditorias

Acta de Reunión

Listado maestro de documentos Internos y Externos **(FO-GD-29), (FO-GD-30)**

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 43 de 1990

Ley 87 de 1993

NTC ISO 19011 de 2002

Norma técnica colombiana NTC ISO 9001:2008

NTC GP 1000:2004

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CARLOS SANCHEZ BLANCO	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión de Evaluación y Mejora Continua</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	15-12-09	GESTION DE EVALUACION Y MEJORA CONTINUA	ELABORACION DEL DOCUMENTO
02	19-07-11	GESTION DE EVALUACION Y MEJORA CONTINUA	<ul style="list-style-type: none"> SE REALIZO CAMBIO EN TODA LA ESTRUCTURA Y FORMA DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO, SE ANEXO LAS OPCION DE APROBACION. SEGÚN FORMATO (FO-GD-01) "ACTA DE REUNIÓN 19-07-11"

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CARLOS SANCHEZ BLANCO	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión de Evaluación y Mejora Continua</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>