



**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR
AUDITORIAS AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD**

Versión: 00

Fecha: 20-12-2016

Código: P-CMC-03

Página 1 de 10

**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD
P-CMC-03**

Versión: 00	Descripción del cambio: Versión inicial.	
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha: 12 de Diciembre de 2016	Fecha: 16 de Diciembre de 2016	Fecha: 20 de Diciembre de 2016
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORIAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-03
		Página 2 de 10

1. OBJETO

Establecer las acciones, requisitos y responsabilidades necesarias para la planificación, preparación, ejecución, documentación e informe de los resultados de las auditorías de la Empresa para verificar que las directrices gerenciales y requisitos del Sistema de Gestión de calidad se implementan, ejecutan y mantienen en la organización.

2. ALCANCE

Aplica para verificar la eficacia, conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión de Calidad establecido e implementado en la Empresa.

3. DEFINICIONES

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.

Auditoría Interna: Auditoría realizada por, o en nombre de, la propia organización, para fines internos y puede constituir la base para la auto declaración de conformidad de una organización.

Auditoría Externa: Auditoría llevada a cabo por organizaciones independientes externas. Generalmente denominadas de segunda parte cuando se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes o por otras personas en su nombre y denominadas auditorías de tercera parte cuando se llevan a cabo por organizaciones que proporcionan la certificación o el registro de conformidad con los requisitos legales y normativos aplicables al sector.

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

Auditor Líder: Auditor interno, que cuando se da el caso de un equipo auditor es la persona que tiene la máxima autoridad entre los miembros del equipo, quien toma las decisiones, asigna las funciones al equipo, da instrucciones, revisa los documentos de trabajo, representa al equipo durante las reuniones de apertura y cierre, reporta las no conformidades y elabora el informe de auditoría interna.

Auditor en Formación: Persona que posee la educación y que ha asistido y aprobado un curso como auditor interno, pero que no teniendo todavía la experiencia requerida por la organización participa en la auditoría interna con el fin de adquirir la competencia necesaria para ser auditor interno.

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORIAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-03
		Página 3 de 10

Auditor Acompañante: Auditor Interno que participa en el proceso de auditoría con el fin de supervisar a un auditor que ya ha estado como auditor en formación pero que se encuentra realizando su primer ciclo de auditorías como auditor interno líder.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría. El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto.

No Conformidad Potencial: Clasificación del hallazgo que traduce incumplimiento potencial de un criterio de auditoría, y que está derivado un riesgo en el desempeño o la satisfacción de partes interesadas. Evidenciado por el análisis de datos, análisis de peligros o comportamiento de actividades de medición y seguimiento.

No Conformidad Real: Clasificación de un hallazgo que traduce incumplimiento evidenciado de un criterio de auditoría, y está derivando un impacto o riesgo en el desempeño o la satisfacción de partes interesadas.

Oportunidad de Mejora: Situaciones detectadas durante la auditoría que ratifican que el proceso está haciendo bien las cosas pero puede incrementar el desempeño del proceso mediante la consideración de estos hallazgos.

Fortaleza: Aspecto a resaltar dentro del proceso.

Conclusión: Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y analizar y sintetizar todos los hallazgos. Involucra igualmente la descripción de las fortalezas y la eficacia, conveniencia y adecuación del sistema de gestión.

Auditado: Organización que es auditada.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos, programas o requisitos utilizados como referencia. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

Ciente de la auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.

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

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría. El equipo auditor debe contar con un auditor líder del equipo y puede incluir auditores en formación. Si es necesario puede tener el apoyo de expertos técnicos que

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORIAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-03
		Página 4 de 10

aporten su experiencia y conocimientos específicos al proceso que vaya a auditar pero este no actúa como un auditor en el equipo auditor.

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

Experto Técnico: Persona que aporta conocimiento ó experiencia específicos al equipo auditor. (Un experto técnico no actúa como auditor)

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la Auditoría pueden indicar no conformidad Real, No conformidad Potencial y Oportunidad de Mejora..

Programa de la auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico, teniendo en cuenta el estado e importancia de los procesos a auditar y los resultados de auditorías anteriores.

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORIAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-03
		Página 5 de 10

4. DESARROLLO

Cómo	Responsable	Registro
4.1 PROGRAMA DE AUDITORÍAS		
<p>Elaborar un Programa anual de Auditorías con los cuales se deberá garantizar que al transcurrir un año se haya brindado cubrimiento a la totalidad de los procesos descritos en el sistema de Gestión de Calidad; para elaborar este programa anual de auditoría se considera el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas tanto internas como externas y el resultado de las Revisión por la Dirección. La planificación contempla como mínimo un ciclo al año de todos los procesos, y se puede ver modificada por los hallazgos que se encuentren en el transcurso de las auditorías y/o lineamientos de la Dirección General.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Programa de Auditorías, F1-CMC-03</p>
<p>La planificación de los recursos tanto humanos como financieros deberá ser determinada por la Subgerencia Administrativa y Financiera los cuales son aprobados por la Dirección General en el presupuesto.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>No aplica</p>
4.2 PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS		
<p>Antes de ejecutar cada auditoría, se hará un cronograma donde se designará el auditor líder y su equipo (si aplica), que deberán ser personas calificadas y con independencia del proceso auditado que asegure objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría, se establecerá el tipo de auditoría, el proceso a auditar, la fecha, el responsable de Proceso, el alcance, el objetivo, los documentos de referencia (criterios de auditoría), el lugar, la hora y la lista de chequeo de la auditoría.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>No aplica</p>
<p>El Apoyo de Calidad y Mejoramiento podrá hacer pre auditorías cuando así lo considere pertinente, teniendo en cuenta que se hayan dado cambios de directrices a todos los procesos o cuando el personal responsable del proceso sea nuevo en la Empresa.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>No aplica</p>

Cómo	Responsable	Registro
4.3 IMPLEMENTACIÓN DE LAS AUDITORÍAS.		
<p>Para cada auditoría interna, el auditor responsable deberá conocer con anterioridad el proceso a auditar (documentos aplicables al proceso y resultados de las auditorías previas). Además, elaborará el Plan de Auditoría y la lista de chequeo.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Plan de auditoría, F2-CMC-03</p> <p>Lista de chequeo, F3-CMC-03</p>
4.4 RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS		
<p>De cada auditoría interna, se debe elaborar un informe a más tardar cinco (5) días hábiles después de realizado el seguimiento a través del formato Informe de auditoría, F4-CMC-03, con los resultados de su ejecución, destacando las fortalezas y conclusiones del proceso auditado. Dicho informe se deberá entregar a la Gerencia General, quien gestionara los diferentes hallazgos para ser tratados por las diferentes áreas. El área de Gestión de Calidad apoyara a los diferentes procesos para dar tratamiento a los hallazgos de la actividad de auditoría.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Informe de auditoría, F4-CMC-03</p>
<p>Estos hallazgos deberán ser diligenciados en el formato Registro y Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, F1-CMC-04 como se describe en el Procedimiento para la aplicación de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, P-CMC-04. En este mismo formato, el responsable de la no conformidad, describirá la causa que lo originó, proponiendo su corrección y acción correctiva para eliminar la no conformidad y su causa haciendo que se elimine de manera permanente la deficiencia encontrada. Finalmente se establece la fecha límite para que la acción correctiva quede implementada.</p> <p>El responsable del hallazgo deberá prestar especial atención a determinar la causa del hallazgo, pues conociendo la causa, la acción de mejoramiento que se implemente eliminará esta deficiencia.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Registro y Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, F1-CMC-04</p>
<p>Los hallazgos de las auditorías, deben ser comunicados, además, en los comités mensuales en donde asisten las directivas y responsables de áreas.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Acta de reunión</p>

Cómo	Responsable	Registro
4.5 SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA		
<p>Cumplida la fecha límite establecida por el responsable del hallazgo para implementar la acción de mejoramiento, el auditor deberá verificar si ésta dio solución a la deficiencia encontrada, registrando para ello en el formato Registro y Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, F1-CMC-04, se debe realizar un nuevo análisis en caso de no evidenciarse la mejora esperada.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Registro y Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, F1-CMC-04</p>
4.6 UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.		
<p>Los informes de las auditorías internas serán una de las entradas para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Alta Dirección, en conjunto con las acciones correctivas y de mejora establecidas.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>No aplica</p>
4.7 COMPETENCIAS DE LOS AUDITORES INTERNOS.		
<p>Para poder realizar auditorías internas en la Empresa, los auditores internos deben ser competentes con base en:</p> <p>Educación: Tener título profesional, técnico y/o tecnólogo en cualquiera de sus modalidades. Se verifica con el diploma correspondiente.</p> <p>Formación: El personal que realice auditorías internas debe haber asistido y aprobado un curso de auditor interno en la norma(s) a auditar. El auditor de sistema de gestión Calidad deberá recibir formación técnica en los temas asociados con los procesos de la organización, incluyendo los requisitos legales y otros aplicables, la cual podrá ser brindada por los líderes de los procesos o entes externos.</p> <p>Experiencia: Es necesario que el auditor esté trabajando en la compañía por un tiempo mínimo de cuatro (4) meses, y que cumpla con los dos requisitos antes mencionados. Este requisito solo será relevado si la</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Competencia de Auditores, F5-CMC-03</p>

Cómo	Responsable	Registro
<p>Gerencia General considera que la experiencia como auditor en otras Organizaciones es suficiente.</p> <p>Debe haber estado como mínimo en una auditoria, como auditor en formación en la oficina. La experiencia del auditor se aumentará con el número de auditorías que ejecute dentro de la organización, por tal razón se debe llevar un récord de las auditorías realizadas.</p> <p>El Apoyo de Calidad y Mejoramiento deberá mantener actualizado el registro Competencia de Auditores F2-CMC-01 al final de cada ciclo de auditorías.</p>		
4.8 COMPETENCIAS DE LOS AUDITORES EXTERNOS		
<p>De presentarse auditorías internas con recurso externo, se debe solicitar al auditor evidencia de su competencia como Auditor en la norma a auditar.</p> <p>Para poder realizar auditorías internas en la compañía, los auditores contratados deben cumplir con el siguiente perfil:</p> <p>Educación: Tener título profesional, técnico y/o tecnólogo en cualquiera de sus modalidades. Se verifica con el diploma correspondiente.</p> <p>Formación: Haber asistido y aprobado un curso de auditor interno en la norma(s) que requiera. El auditor debe tener formación técnica en los temas a auditar.</p> <p>Experiencia: Es necesario que el auditor cumpla con los dos requisitos antes mencionados, presentar certificación como mínimo de 50 horas de auditoría en cualquier organización del sector, con la versión vigente de la(s) norma(s) a auditar o con el aval de la Dirección General.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>No aplica</p>

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORIAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-03
		Página 9 de 10

Cómo	Responsable	Registro
4.9 RETROALIMENTACIÓN ENTRE AUDITORES		
<p>Se debe entregar a cada auditor después de realizar la actividad de auditoría un consolidado de los resultados y las observaciones sobre su gestión, junto con las recomendaciones que el área de Gestión de Calidad pueda hacer al respecto.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Evaluación desempeño del auditor, F6-CMC-03</p>

5. REGISTROS

- Programa de auditorías.
- Plan de auditorías.
- Lista de chequeo.
- Informe de auditoría.
- Registro y Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
- Competencia de Auditores.
- Evaluación desempeño del auditor.
- Hoja de vida del auditor externo y certificados pertinentes.

6. APENDICE

- Procedimiento para la aplicación de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, **P-CMC-04**.
- Norma NTC-ISO-9001.
- Norma NTC ISO 14001.
- Norma NTC OHSAS 18001.
- Norma NTC-ISO-19011.

7. ANEXOS

- Anexo 1. Programa de auditorías, **F1-CMC-03**.
- Anexo 2. Plan de auditoría, **F2-CMC-03**.
- Anexo 3. Lista de chequeo, **F3-CMC-03**.
- Anexo 4. Informe de auditoría, **F4-CMC-03**.
- Anexo 5. Competencia de Auditores, **F5-CMC-03**.
- Anexo 6. Evaluación desempeño del auditor, **F6-CMC-03**.



**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR
AUDITORIAS AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD**

Versión: 00

Fecha: 20-12-2016

Código: P-CMC-03

Página 10 de 10

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
00	Versión inicial.	20-12-2016