



# Contents

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. DEFINICIONES .....	2
4. CONDICIONES GENERALES. ....	3
4.1 RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR PRINCIPAL .....	3
4.2 RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR INTERNO. ....	3
4.3 PERFILES DE AUDITORES. ....	3
4.4 METODOLOGÍA .....	4
4.4.1 Planificación y Programación. ....	4
4.4.2 Selección de auditores. ....	5
4.4.2.1 Elaboración del plan de auditoria .....	5
4.4.3 Reunión de apertura. ....	5
4.4.4 Aplicar métodos de evaluación .....	6
4.4.4.1 Entrevista. ....	6
4.4.4.2 Revisión de documentos. ....	6
4.4.4.3 Recolección de evidencias. ....	6
4.4.4.4 Registro de hallazgos. ....	6
4.4.8 Reunión de Cierre. ....	7
4.4.9 Auditoria de Seguimiento. ....	7
4.4.10 Informe a gerencia. ....	7
4.5 SELECCIÓN DE NUEVOS AUDITORES. ....	7
5. PROCEDIMIENTO .....	8

## 1. OBJETIVO

Determinar los parámetros para asegurar la realización de Auditorías Internas, con el fin de verificar que los procesos y procedimientos desarrollados, estén de acuerdo con las disposiciones planificadas en el Sistema de Gestión de Calidad de **(NOMBRE DE LA EMPRESA)**, de igual manera la implementación de los mismos, para que se mantengan de conformidad con los requisitos establecidos por el sistema de gestión de la empresa.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde la programación de las auditorías, hasta la consolidación del informe de auditoría, plan de mejoramiento y reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

## 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.

**Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una Auditoría.

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

**Plan de Auditoría:** Formato en el cual se registran las actividades a desarrollar durante una auditoría específica.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Hallazgos:** Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoria.

**Evidencia Objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

## 4. CONDICIONES GENERALES.

### 4.1 RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR PRINCIPAL.

- Elaborar, presentar y publicar la programación de las Auditorías.
- Velar por que se cumpla la programación de las auditorías.
- Controlar que se lleve a cabo la auditoria de cierre.
- Realizar y presentar el Informe
- Realizar los indicadores que le corresponden frente a auditorías y presentar su resultado al Representante de la Dirección.

### 4.2 RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR INTERNO.

Los auditores internos tienen la responsabilidad de programar las auditorías, recoger las evidencias objetivas, analizar la información recolectada, presentar el reporte de no conformidades y realizar el informe final para la Gerencia General.

### 4.3 PERFILES DE AUDTORES.

Para que un auditor sea seleccionado debe cumplir las siguientes condiciones en cuanto a:

**Educación:** Se requiere que el auditor tenga como mínimo estudios secundarios.

**Formación:** Haber recibido mínimo un seminario de auditorías internas y tener un conocimiento general del Sistema de Gestión.

**Habilidades:**

- Mente abierta, con capacidad de análisis.
- Espíritu equilibrado y justo.
- Comprensión de las situaciones desde una perspectiva amplia.
- Expresión concreta de ideas y conceptos.
- Capacidad de síntesis.
- Espíritu investigador.
- Buenas relaciones interpersonales.

**Experiencia:** Haber participado mínimo como auditor acompañante en dos ciclos de auditorías internas. Esta experiencia puede haberse adquirido dentro de la misma organización o fuera de ella.

**Nota:** Los requisitos definidos frente a habilidades, son evaluados en primera instancia por la Gerencia General de (**NOMBRE DE LA EMPRESA**), basado en el desempeño de los colaboradores, posteriormente se analizarán los conceptos definidos por los auditados en cada ciclo.

Es posible contratar personal externo para efectuar las auditorías, este personal debe cumplir los

siguientes requisitos:

**Educación:** Se requiere que el auditor tenga como mínimo estudios profesionales.

**Formación:** Haber recibido mínimo un seminario de auditorías internas y tener un conocimiento general del Sistema de Gestión.

**Habilidades:**

- Mente abierta, con capacidad de análisis.
- Espíritu equilibrado y justo.
- Comprensión de las situaciones desde una perspectiva amplia.
- Expresión concreta de ideas y conceptos.
- Capacidad de síntesis.
- Espíritu investigador.
- Buenas relaciones interpersonales.

**Experiencia:** Haber participado mínimo en 2 ciclos completos de auditorías en cada temática a auditar (calidad, ambiente, SST, el ciclo se considera como el cumplimiento de un mapa de procesos de una organización) en diferentes organizaciones.

El encargado de realizar esta contratación es el Gerente, quien en la entrevista analiza si dicha persona posee las habilidades solicitadas para los auditores internos.

## 4.4 METODOLOGÍA

### 4.4.1 Planificación y Programación.

Las auditorías internas son dirigidas por el grupo auditor. Estas se planean anualmente con el fin de hacer seguimiento a las acciones propias del Sistema de Gestión, que conllevan al cumplimiento de los requisitos exigidos, de igual manera pretende buscar evidencias del cumplimiento de los objetivos del sistema y demás requisitos del sistema, así como también la orientación hacia la mejora continua.

Es posible que se requiera efectuar auditorías parciales a ciertos procesos o adelantar la auditoría dependiendo de la situación que atraviese la empresa. La decisión de efectuar estas auditorías recae en el Representante de la Dirección y/o la Gerencia quien evalúa la importancia de realizarlas y puede influir en el objetivo y el alcance de las auditorías a realizar.

El Auditor Principal presenta el programa establecido al Representante de la Dirección para su aprobación e inmediata publicación, con el fin de permitir a los auditados realizar sus observaciones y si se requiere correcciones. Dichas correcciones deben realizarse con un tiempo máximo de un día a partir de la fecha de publicación. Esto se realiza a través del formato *Programa Auditoría Interna*.

Una vez aprobada se difunde en la empresa, para conocimiento de todo el personal, esto se realiza con ocho días de anterioridad a la auditoría. Para el caso de las auditorías parciales, la programación se realiza de igual forma, pero la publicación de las fechas puede realizarse con menor tiempo de

antelación de acuerdo a las necesidades.

Para programar una auditoría se tienen en cuenta los siguientes criterios:

Partes del sistema con mayor dificultad para implementar nuevos procedimientos incluidos en el sistema, No Conformidades halladas en auditorias anteriores, procesos manejados por personal con poca experiencia.

Se establece como plazo máximo tres (3) días hábiles para que el grupo auditor entregue los resultados a los responsables de los procesos.

#### **4.4.2 Selección de auditores.**

Definido el programa, se procede a elegir a los auditores que realizarán cada una de las actividades, teniendo en cuenta que estos no auditén su propio trabajo y que cuenten con el conocimiento suficiente para poder efectuar una correcta verificación de las actividades. Se analiza la necesidad de contar con:

- Observadores: (SEGÚN ISO 19011 DEFINIR QUIENES SON)
- Expertos (SEGÚN ISO 19011 DEFINIR QUIENES SON)

##### **4.4.2.1 Elaboración del plan de auditoria**

DEFINIR ACTIVIDADES SEGÚN 19011 NUM 6.3.2, INCLUIR AQUÍ EL TEMA DE POSIBLES METODOS DE EVALUACIÓN (TABLA 2)

Antes de realizar las respectivas auditorías, el (los) auditor (es) seleccionado(s) analiza(n) el proceso, estudia(n) los documentos respectivos.

#### **4.4.3 Reunión de apertura.**

El día y hora definidos en la agenda de auditoría, los auditores se presentan y exponen el objetivo y alcance de esta, verifican la disponibilidad de recursos para el desarrollo de la misma y hacen una descripción de la metodología a utilizar. Esta etapa se realiza a través del formato hoja de verificación auditoría Interna.

**4.4.4 Aplicar métodos de evaluación****CONTEMPLAR LO DEFINIDO EN LA TABLA B.1****4.4.4.1 Entrevista.**

Los auditores realizan cuestionamientos a cada uno de los auditados con el fin de establecer el grado de conocimiento de los procedimientos y la manera como su implementación contribuye al logro de los objetivos del Sistema de Gestión. Esta entrevista se hace tomando como base el *Formato Hoja de verificación auditoría interna*.

**4.4.4.2 Revisión de documentos.**

Se determina si los procedimientos cumplen los requisitos de un determinado numeral de la norma, además se evalúa la correspondencia entre la elaboración del documento y lo dispuesto en la norma fundamental, la aplicación del procedimiento, los problemas presentados para la implementación y el aseguramiento del cumplimiento mediante la búsqueda de registros.

**4.4.4.3 Recolección de evidencias.**

Toda la información suministrada por el auditado se corrobora a través de documentos o hechos que demuestren la aplicación de los conceptos dados, verificando que satisfagan los requisitos definidos en el Sistema de Gestión.

**4.4.4.4 Registro de hallazgos.**

Los aspectos relevantes (positivos y negativos) encontrados por el auditor se registran en el Informe de auditoría. Antes de registrar una no conformidad se debe corroborar por diferentes fuentes. En el Informe de auditoría se identifican las observaciones detectadas y el número de no conformidades encontradas. Las no conformidades son redactadas en el Informe de auditoría.

El auditor nunca da recomendaciones ni opiniones frente a los hallazgos encontrados. Al finalizar la auditoría, el auditor informa de manera general al auditado el resultado de la evaluación.

Cuando el hallazgo es una Observación, el auditado es libre de tomar la decisión si la adopta o no, es posible que adopte acciones preventivas y/o correctivas según el caso.

Cuando el grupo auditor no está de acuerdo sobre un concepto emitido sobre una no conformidad

hallada, se citará a un comité extraordinario de calidad para dirimir el conflicto y calificar el hallazgo.

#### **4.4.8 Reunión de Cierre.**

Al finalizar la auditoría el auditor informa al auditado los hallazgos y conclusiones de la auditoria para que se inicie con el desarrollo de las acciones correctivas aplicables por parte de los auditados.

#### **4.4.9 Auditoría de Seguimiento.**

En la fecha acordada (cuando así se decide por acuerdo entre auditor y auditado), se realiza una inspección final de los procesos donde fueron detectadas las no conformidades para verificar el cumplimiento de la implementación de las acciones correctivas.

#### **4.4.10 Informe a gerencia.**

El auditor principal presenta un resumen general de los aspectos positivos y negativos encontrados durante el desarrollo de la auditoria en un plazo máximo de 5 días hábiles una vez culminado el ciclo. En dicho informe se indica el objetivo, alcance, actividades auditadas, personas entrevistadas, documentos consultados, debilidades y fortalezas de los procesos, inconvenientes presentados, conclusiones sobre requisitos no cubiertos, compromisos de los auditados para eliminar las no conformidades, observaciones generales y conclusiones.

Al informe General de Auditorías, se acompaña con gráficos de barras y circulares donde se relacionan los diferentes procesos de acuerdo al número de no conformidades detectadas y en gráficos independientes la relación de las no conformidades que una vez finalizada la auditoria continúan sin cerrar y solucionar. La finalidad de estos gráficos es permitir una fácil detección de los procesos más críticos que necesitan actividades de mejoramiento.

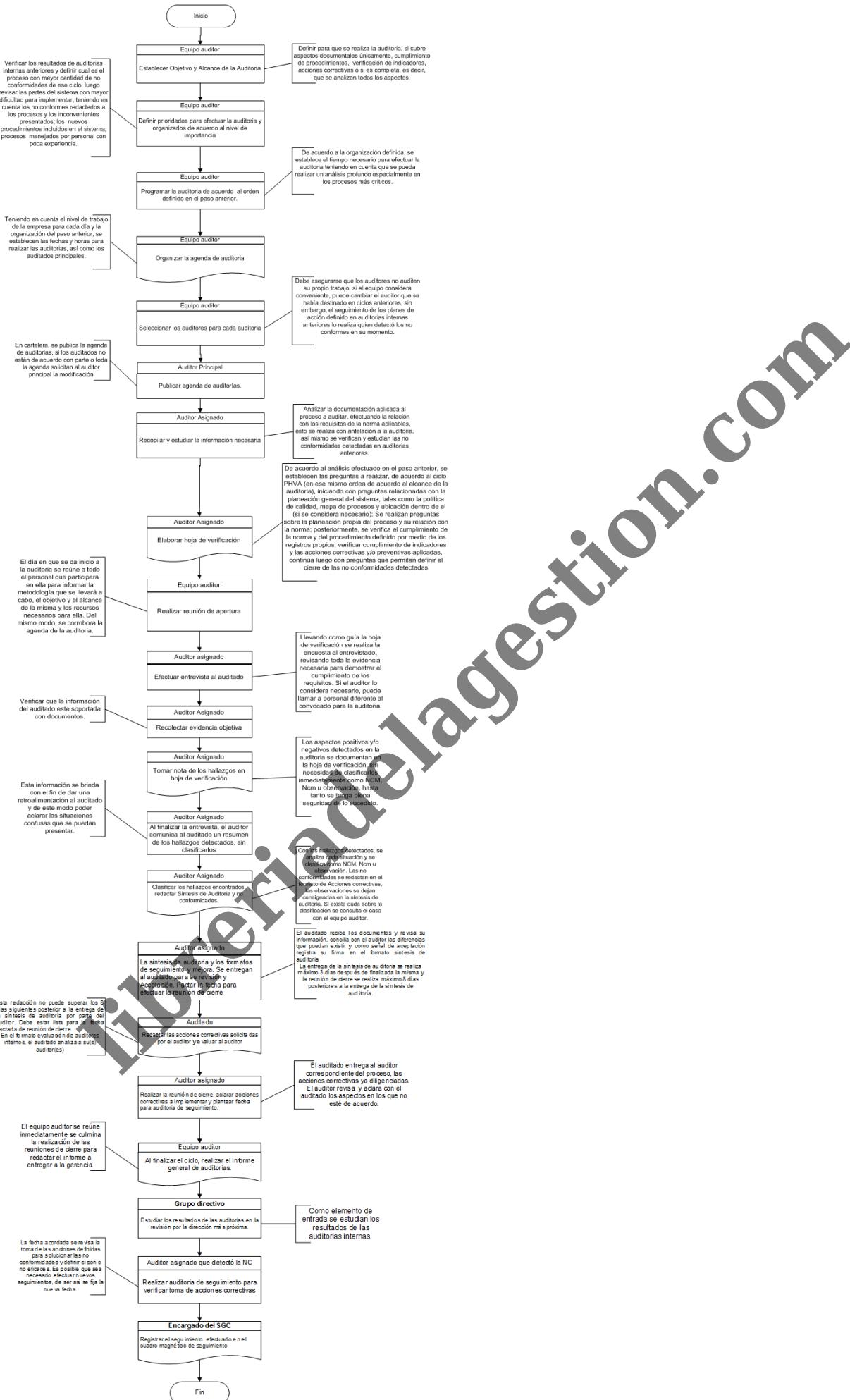
Los informes generales de las auditorías son analizados por la gerencia en la revisión por la dirección más próxima con el fin de analizar los resultados.

### **4.5 SELECCIÓN DE NUEVOS AUDTORES.**

Para seleccionar nuevos auditores se tiene en cuenta el perfil que se ha establecido para un auditor interno. Las personas que cumplan con dicho perfil entran como auditores acompañantes en el primer ciclo que participen.

## 5. PROCEDIMIENTO

libreriadelagestion.com



libreriadelagestion.com