

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

1.0 Objetivo

Desarrollar un proceso planificado, sistemático, documentado e independiente con el fin de determinar la implementación, eficacia y conformidad con los requisitos y criterios establecidos en la norma NTC-ISO-9001 versión vigente y los procedimientos y disposiciones establecidas por la organización.

2.0 Definiciones

Alcance de la Auditoria: Extensión y límites de la auditoria en cuanto a procesos y numerales de la norma auditados.

Auditado: Organización, Departamento o Persona que es auditada.

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

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 Auditoria

Criterios de Auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria.

Evidencia de la Auditoria: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

Hallazgo: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de la auditoria.

No Conformidad (NC): Ausencia o incumplimiento de una disposición preestablecida y/o requisito especificado.

Observación (OBS): Declaración que sugiere la realización de una actividad con el fin de mejorar disposiciones preestablecidas y/o requisitos especificados.

Programa de Auditoria: Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Plan de auditoria: Descripción de la agenda y de los detalles de una auditoria específica.

3.0 Disposiciones

Programar las Auditorías: La Gerencia determina la programación de las auditorías internas para realizar una vez cada año. Debe tener en cuenta los resultados del desempeño de los procesos, la retroalimentación de los clientes, resultados de auditorías anteriores y las necesidades de certificación para definir las fechas y procesos y a ser auditados.

Asignación de auditor: La Gerencia debe designar a un Auditor para la planeación y ejecución de la Auditoría, teniendo en cuenta que haya cursado estudios profesionales o técnicos, con estudios en sistemas de gestión y que tenga experiencia en auditorias al sistema de gestión de calidad por lo menos de un año.

Elaboración de un plan de Auditoría: Es responsabilidad del Auditor y la Gerencia definir objetivo, alcance y referenciales para la realización de la Auditoría. El Auditor designado debe evaluar la necesidad de conformar un equipo auditor para realizar la auditoría en los tiempos planeados. El Auditor debe elaborar una agenda de las actividades de auditoría en el sitio de recolección de la información, especificando fechas, hora, lugares, entrevistados y auditores.

Elaborar Lista de Verificación: Los Auditores designados deben elaborar las listas de verificación que les permitan obtener la información necesaria para determinar el objetivo de la auditoría, se recomienda seguir el enfoque de evaluación de planear, hacer, verificar y actuar. Deben definir en la lista de

verificación, los muestreos apropiados para la recolección de la información (muestreo normal sencillo, tomar la raíz cuadrada como muestra del total de la población).

Recolección de la Información: Los Auditores designados deben visitar los sitios para la realización de auditoría, de acuerdo con el plan de auditorías y hacer una presentación formal o informal del propósito y la metodología de la auditoría. La recolección de la información se realiza mediante entrevistas, observación del desarrollo de las actividades y observación de los documentos.

Generación de Hallazgos: Un hallazgo es el resultado de comparar las evidencias recolectadas con los referenciales.

Un hallazgo positivo corresponde a aquellos hallazgos que exceden el cumplimiento de los requisitos y un Hallazgo negativo, corresponde a aquel que incumple o potencialmente incumple un requisito. Los hallazgos que incumplen requisitos se denominan “no conformidad” y los que potencialmente incumplen se denominan “observaciones”.

Elaboración del Informe: El Auditor Designado es quien debe elaborar un informe de la auditoría, el cual contenga el objetivo, el alcance, los criterios, procesos, el personal entrevistado, los hallazgos, las solicitudes de acción correctiva y la conclusión de la auditoría. Este informe lo socializa a los involucrados en la auditoría y lo entrega a la Gerencia.

Acciones con los resultados de auditoría: Los hallazgos de la auditoría deben ser evaluados en cuanto a sus efectos con respecto a la satisfacción de los clientes, a la calidad del servicio y a la imagen organizacional y determinar cuáles hallazgos son críticos, para esto se deben iniciar correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas o acciones de mejora según corresponda (Ver procedimiento de acciones correctivas).

Seguimiento a las acciones tomadas: La Gerencia debe programar los seguimientos a las acciones tomadas con los resultados de la auditoría, verificando la eficacia de las acciones.

HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción
-------	-------------

Junio 2016

Junio 1 de 2015	Primer Ejemplar
Junio 30 de 2016	Cambio de imagen