

2018

Auditorias



1. OBJETIVO:

Describir la metodología para la programación, planificación y realización de auditorías internas al sistema de gestión de calidad conforme los requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2015, para verificar su implementación, mantenimiento y mejora continua.

2. ALCANCE:

Este procedimiento debe ser aplicado para todas las auditorías realizadas en la organización, ya sean internas y/o externas, y para todos los procesos del Sistema de Gestión de calidad de la organización Sayco-Acinpro.

3. DEFINICIONES

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación potencialmente no deseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

AUDITOR: Persona con los atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.

AUDITORIA: Proceso sistemático, independiente y documentado utilizado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

CRITERIOS DE AUDITORIA: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

EQUIPO AUDITOR: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario de expertos técnicos.

EVIDENCIA DE LA AUDITORIA: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

PROGRAMA DE LA AUDITORIA: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

Versión 3	01/02/2018	P004- SGC	Pág. 2
-----------	------------	-----------	--------

4. RESPONSABILIDADES:

DIRECTOR DE CALIDAD: Velar por que se lleva a cabo el procedimiento establecido, programar las auditorías. Escoger al auditor interno o externo para la ejecución de la auditoría y aprobar la programación de la auditoría.

AUDITOR DESIGNADO: Ejecutar la planeación de la auditoría acorde a lo establecido en la programación de la organización, así como la ejecución y elaboración del informe.

5. PROGRAMACION DE AUDITORIAS:

Las auditorías internas del Sistema de gestión de calidad en la organización se realizan con una frecuencia anual a cada uno de los procesos; con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos aplicables en el Sistema de Gestión de calidad.

Esta programación es responsabilidad Director de calidad y es registrada en el formato F06-SGC Programa de Auditoria, en esta programación se describe la fecha de realización de la auditoria, si es de carácter interno o externo, el objetivo, alcance y los criterios de la auditoria, además se relacionan los procesos a auditar, la fecha y hora de realización de la auditoria y los auditores que realizaran la auditoria a cada uno de los procesos, entre otros.

Una vez realizada el programa de auditoría, se procede a publicarlo y socializarlo con los miembros de la organización para que sea de su conocimiento, esta comunicación debe realizarse cada vez que el programa sea modificado de algún modo.

Para la programación de las auditorías internas se tendrán en cuenta los resultados de las auditorias previas, la retroalimentación interna, la importancia de los procesos, solicitudes de la gerencia o líder de cada procesos, entre otras.

5.1 SELECCIÓN DE AUDITORES:

Los auditores que participen en la realización de las auditorías internas y formen parte de la organización deben ser competentes para el desarrollo del ejercicio, para que puedan ser seleccionados como auditores deberán contar con formación como auditores internos en las normas que está implementando la organización, (se debe de contar con los soportes de dicha formación). Para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría, los auditores seleccionados de entre de la organización no deben auditar proceso(s) a los cuales pertenecen o son responsables, la selección de los auditores será realizada en conjunto entre la Dirección Ejecutiva y el Director de calidad.

Nota: Las auditorías internas al sistema de gestión de calidad, también podrán ser ejecutadas por auditores externos que la organización contrate, cuando no se disponga del recurso formado al interior de la organización, Estos auditores deben seguir la metodología descrita en este procedimiento, incluyendo la elaboración y entrega del plan de auditoría, lista de chequeo, informe de auditoría.

5.2 PLANIFICACION:

Previo a la realización de las auditorías, el auditor o equipo auditor revisa los documentos relevantes como, procedimientos, normas, instructivos, etc. que hagan parte del alcance de la auditoría a realizar. De ser necesario se puede realizar acuerdos respecto del programa de auditorías con los auditados, tomando como base la revisión de la documentación, proyectos en ejecución y el tiempo de los auditados.

El equipo auditor procede a elaborar el plan de auditoría en el formato F07-SGC Plan de Auditoría; en el cual se define el objetivo de la auditoría, el alcance, la fecha, hora, proceso, Paso seguido inicia la preparación de la lista de verificación diligenciando el formato F08-SGC Lista de Verificación, este formato se diligencia para cada uno de los procesos a auditar en esta formato además de especificar la los datos generales de la auditoría (proceso a auditar, fecha, lugar Auditoría designado, objetivo y alcance de la auditoría), genera registro de los requisitos auditados los aspectos a verificar para cada uno de ellos y si esta conformé o no, con los criterios de la auditoría, en este formato también se registran las anotaciones y/o evidencias obtenidas en el desarrollo de la auditoría

5.3 REUNION DE APERTURA:

Al inicio del ciclo de auditoría, se realizara una reunión de apertura de auditoría en la que participaran el representante de la dirección, el equipo auditor, el Director de calidad, los auditados y las personas que la organización determine necesario. El responsable de organizar y coordinar esta reunión de apertura es el Director de calidad.

Esta reunión tiene como objetivo confirmar el plan de auditorías, los canales de comunicación, explicar las actividades de la auditoría, y resolver las dudas e inquietudes de los auditados, para cumplir con estos objetivos la reunión debe ser clara y coherente, su duración no debe ser mayor de 30 minutos, adicionalmente en la reunión de apertura debe realizarse la presentación de los siguientes puntos:

- Presentación del equipo auditor y permitir si se considera necesario la presentación de los auditados.
- Confirmar el objetivo, los criterios y el alcance de la auditoría, en este punto también es conveniente anunciar no solo los procesos a auditar sino también los lugares físicos en los cuales se desarrollara la auditoría y el tiempo asignado.
- Explicar y confirmar y agenda de la auditoría, se ratifican las actividades y los auditores responsables de las mismas.
- Establecer los métodos de recopilación de la información que serán usados en la auditoría los métodos pueden ser entre otros, entrevista, observación de las actividades y revisión documental.
- Explicar y confirmar los canales de comunicación entre el equipo auditor y los auditados.
- Confirmar los recursos y la logística estén disponibles para la oportuna realización de las actividades de la auditoría.

Si se considera necesario además de los puntos especificados anteriormente, se pueden tratar otros temas que en su momento se consideren necesarios.

Versión 3	01/02/2018	P004- SGC	Pág. 4
-----------	------------	-----------	--------

5.4 REALIZACION DE LA AUDITORIA:

Se realiza la Auditoría, con el fin de recolectar evidencias objetivas del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de calidad, tomando registro en la Lista de Verificación preparadas.

Para la realización de la auditoría, el auditor debe llevar acabo entrevistas al personal relevante, así como hacer evaluación de los sitios, documentos, registros y demás fuentes de información para obtener evidencias objetivas del grado de cumplimiento del sistema de gestión de calidad.

Para asegurar la confiabilidad de la auditoria se establece que por ningún motivo los auditores pueden auditar el proceso a cual pertenece.

5.5 INFORME Y REPORTE DE NO CONFORMIDADES:

El auditor o equipo auditor realiza un Informe de Auditoria diligenciando el formato F09-SGC Informe de Auditoría y presenta este junto con los Reportes de No Conformidad que se hayan sido evidenciados, entregando esta información al responsable del proceso auditado y al Director de calidad, El líder del proceso auditado debe asegurarse de dar aplicación del procedimiento P02-SGC Acciones Correctivas y Preventivas, para las no conformidades registradas del proceso de auditoría.

Nota: en la realización de los informes se debe tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.

5.6 REUNION DE CIERRE:

El equipo de auditoría se reúne con el Dirección ejecutiva, el Representante de la Dirección (cuando sea necesario), el Director de calidad y los líderes de os procesos auditados y realiza la presentación de la información recolectada durante el proceso incluyendo, las fortalezas, no conformidades, observaciones, aspectos positivos, debilidades y un en general toda aquella información que pueda ser relevante para el mejoramiento del proceso y del Sistema de Gestión de Calidad.

Nota: en caso de contratar la realización de las auditorías internas, el equipo auditor podrá registrar la auditoria con sus propios formatos desde que se encuentren a lineados a la metodología de la OSA.

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	CAMBIO O MODIFICACION	FECHA
01	Versión inicial del documento.	16/12/2012
02	Actualización de logo y presentación.	05/05/2015
03	Se anexa nota en el numeral 5.5, según nuevos requerimientos de la nueva versión de la norma NTC ISO 9001:2015	01/02/2018

Elaboró:

Julián Granados

Cargo: Director de Calidad

Fecha: 01/02/2018