

## 1. OBJETIVO

Planificar y ejecutar las auditorías internas de calidad, con la finalidad de medir y evaluar la eficacia, conformidad y propósito del SGC de S.F. CONVIAS S.A.S.

## 2. ALCANCE

Inicia con la elaboración del programa de auditoría, continua con la planificación y ejecución de la misma y finaliza con la conservación de los informes y registros generados.

## 3. DEFINICIONES

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de Auditoría y evaluarlas objetivamente a fin de determinar hasta qué punto los criterios de auditoría se cumplen.
- **Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría.
- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría. Estos pueden incluir estándares, requerimientos legales o regulatorios, requerimientos de organizaciones.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Observación:** Hallazgo de una auditoría, el cual indica una situación que conlleva a una oportunidad de mejora o un riesgo potencial de No Conformidad.

## 4. RESPONSABILIDADES

- La alta dirección es responsable de otorgar los recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría, así como también de ejecutar las acciones de mejoramiento resultantes de las evidencias encontradas por la auditoría o por cualquier otro medio.
- Los empleados, contratistas y demás personal que intervengan en la ejecución de este procedimiento son responsables de su correcta aplicación.

	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: GC-PR-003 Versión: 1 Vigente desde: 31/05/2021 Página: 2 de 6
---	--------------------------	--

## 5. ASPECTOS IMPORTANTES

### 5.1. Condiciones Generales

#### 5.1.1. Principios de Auditoría.

Las auditorías internas de calidad deben desarrollarse de acuerdo a los principios de integridad, presentación imparcial, debido cuidado profesional, confidencialidad, independencia y enfoque basado en evidencia. (Norma NTC ISO 19011).

#### 5.1.2. Competencias del Auditor

Los auditores deben poseer ciertas cualidades necesarias para garantizar que estos actúan en concordancia con los principios de la auditoría.

Las competencias requeridas por los auditores son las siguientes:

1. Comportamiento personal. (Ver. NTC ISO 19011 7.2.2).
2. Conocimientos y habilidades. (Ver. NTC ISO 19011 7.2.3).
3. Competencias demostrables. (Ver. NTC ISO 19011 7.2.4 y 7.2.5)

#### 5.1.3. Características personales del Auditor

- **Educación:** Técnico o profesional en cualquier campo.
- **Formación:** Capacitación o curso relacionado con las auditorías de sistemas de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2015
- **Habilidades:** Buen comunicador, analítico, trabajo en equipo, sentido de pertenencia, carácter firme, honesto, justo, paciente.

### 5.2. Ejecución de la Auditoría

#### 5.2.1. Fuentes de la información

Las fuentes de información de una auditoría interna son los puestos de trabajo, los documentos del sistema y las funciones específicas de cada trabajador.

#### 5.2.2. Métodos de recolección

Los métodos utilizados para la recolección de la información son la observación, la lectura y entrevistas.

#### 5.2.3. Identificación de Hallazgos

Los hallazgos pueden indicar conformidad, no conformidad o aspectos por mejorar, frente a los criterios de auditoría.

En caso de encontrarse No conformidades en el proceso auditado, el auditor líder redacta las no conformidades encontradas en el formato destinado para tal fin.

**5.3. Riesgos de Auditoría.**

<b>RIESGOS IDENTIFICADOS</b>	<b>MECANISMOS PARA MINIMIZARLOS</b>
Evaluación no objetiva de las evidencias	Asignar auditores que no tengan participación ni lideren los procesos que se van a auditar
Baja competencia en equipo auditor	Garantizar la formación y capacitación del personal
Ausencia de auditores o auditados en la jornada planificada	Comunicar a los auditores y auditados que no es posible realizar el ejercicio y conciliar una nueva fecha

**5.4. Informe de Auditoría.**

El informe debe ser entregado al auditado a más tardar ocho días, después del cierre de la auditoría.

El informe de auditoría debe contener:

- Los objetivos de la auditoría;
- El alcance de la auditoría, particularmente la identificación de los procesos auditados;
- Identificación del equipo auditor y los participantes auditados;
- Las fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de auditoría;
- Los criterios de auditoría;
- Los hallazgos de la auditoría y la evidencia relacionada;
- Las conclusiones de la auditoría;
- Una declaración sobre el grado en el cual se han cumplido los criterios de la auditoría.
- Todos los demás aspectos que se consideren relevantes.

Las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de implementar acciones correctivas y/o preventivas.

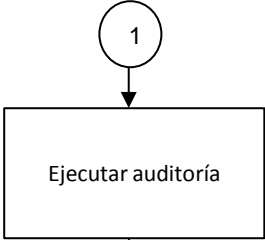
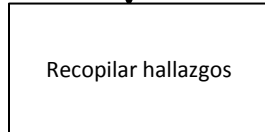
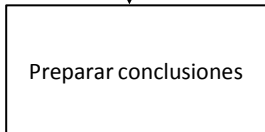
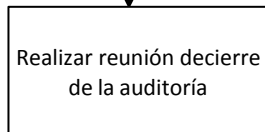
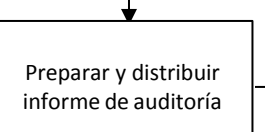
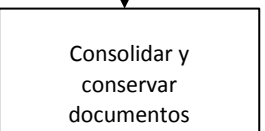

Se debe presentar el informe final a la Alta Dirección, y a cada uno de los auditados, con el fin de ser revisado, analizado y que se proceda con la toma de las acciones pertinentes.

**6. MARCO LEGAL**

- Norma ISO 19011
- Norma ISO 9001 Versión 2015
- Todas aquellas normas, resoluciones, leyes y/o decretos nuevos o modificatorios que regulen la materia.

## 7. FLUJOGRAMA

	ACTIVIDAD	REGISTRO	PCC	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	<p>INICIO</p> <p>Elaborar y aprobar el programa de auditorías</p>	Programa de auditorías GC-PG-001	X	Responsable SGC	Se elaborará el programa de auditorías identificando los procesos a auditar. Se presentará a la Dirección o en reunión con el personal designado para su respectiva aprobación.
2	Identificar y conformar equipo auditor			Responsable SGC	De acuerdo con el programa de auditorías, se seleccionará el equipo auditor teniendo en cuenta el cumplimiento del perfil y garantizando el personal suficiente para evitar auditores a procesos donde participan o lideran.
3	Elaborar el plan de auditoría interna	Plan de auditorías GC-PL-001	X	Responsable SGC	Se deberá establecer el objetivo, alcance y los criterios de auditoría, identificando el Auditor líder y el equipo auditor; además de informar a los líderes de proceso de las fechas y horas precisas.
4	Asignar tareas			Auditor líder	El auditor líder deberá asignar tareas a los miembros del equipo auditor en cuanto a responsabilidades, actividades específicas, procesos a auditar entre otros.
5	Preparar documentación				Una vez los miembros del equipo auditor tienen asignadas sus tareas, deben preparar sus documentos de trabajo. (Norma ISO, Caracterizaciones, procedimientos, reglamentación aplicable, último informe de auditoría)
6	Realizar reunión de apertura	Lista de asistentes a auditorías GC-FO-002	X		Se presentará el equipo auditor además de explicar el objetivo de la auditoría, el plan y todas las condiciones, compromisos y responsables.
	1				

	ACTIVIDAD	REGISTRO	PCC	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
7					Se debe ejecutar la auditoría realizando la recolección de evidencias objetivas que demuestren la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, las fuentes de información y los métodos para la recolección se encuentran en el numeral 5.2. de este procedimiento.
8			X		Se confrontará los criterios de auditoría con las evidencias encontradas y se redactará las No Conformidades y/o Observaciones.
9					El equipo auditor se reúne para revisar los hallazgos encontrados y preparar las conclusiones de la auditoría.
10			X		Entregar el balance del ejercicio de auditoría, comunicando los hallazgos y conclusiones, de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado.
11		Informe de auditoría GC-FO-003	X		En el informe se registrará las conclusiones de la reunión del cierre y de regirá por lo descrito en el numeral 5.4. de este procedimiento.
12	 				Consolidar y conservar los registros que evidencian la ejecución de la auditoría interna de calidad a fin de mantener la información y soportes de la misma.

## 8. REGISTROS

Nombre documento	Código
Programa de auditorías	GC-PG-001
Plan de auditorías	GC-PL-001

	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: GC-PR-003 Versión: 1 Vigente desde: 31/05/2021 Página: 6 de 6
---	--------------------------	--

Lista de asistentes a auditoría	GC-FO-002
Informe de auditoría	GC-FO-003
Evaluación de desempeño de auditores internos	GC-FO-004

## 9. FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

REALIZADO POR: Maryorie Mantilla – Jorge Martínez	REVISADO POR: Maryorie Mantilla – Jorge Martínez	APROBADO POR: Sandra Carbonell
Asesores de calidad	Asesores de calidad	Gerente General

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable(cargo)
01	31/05/2021	Creación del documento	Gerente general