



**PROCEDIMIENTO AUDITORIA  
INTERNA**

**CONTROL Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
01	Creación del Documento	02/2020
ELABORO/ACTUALIZO	REVISIÓN TÉCNICA	REVISO/APROBÓ
ANDREA OVIEDO CAMACHO Administradora	PAOLA ROMERO ROSERO Consultor	SHEILA OVIEDO CAMACHO Administradora



## PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PR-GCL-06

VERSIÓN: 01 (07/02/2020)

PAGINA: 2 de 6

### 1. OBJETIVO

Determinar los lineamientos para evaluar el grado de cumplimiento de Samaná Spa frente al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015.

### 2. ALCANCE

El procedimiento de auditorías internas inicia con la planeación y aprobación del programa anual de auditoría, posteriormente con la elaboración del plan de auditoría, la ejecución de la auditoría y finaliza con la comunicación a las partes interesadas del informe final.

### 3. NORMATIVIDAD

NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad

GTC ISO 19011: 2018 Directrices para la Auditoria de Sistemas de Gestión

### 4. DEFINICIONES

**4.1 Sistema de gestión:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados, utilizados para establecer la política y además para definir y controlar una Organización con respecto a la Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Ambiental y Competencia de Laboratorios de Ensayo y Calibración.

**4.2 Alcance de la Auditoría:** El alcance describe la extensión y límites de la auditoría en términos de localización física, unidades organizacionales, actividades y procesos por auditar, y el periodo de tiempo cubierto por la auditoría.

**4.3 Auditado:** Organización o persona que se somete a una auditoría.

**4.4 Equipo Auditor:** Conformado por el Auditor Líder, el Auditor y el Auditor en formación quienes llevan a cabo una auditoría, con el apoyo de expertos técnicos, si se requieren.

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

**4.6 Auditor Líder:** Persona externa o funcionario de la Organización que coordina y direcciona el desarrollo de la auditoría interna y que cumple con el perfil establecido.



## PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PR-GCL-06

VERSIÓN: 01 (07/02/2020)

PAGINA: 3 de 6

**4.7 Auditor en formación:** Persona que se encuentra en la fase de formación como Auditor y acompaña al Auditor en las Auditorías como parte de su formación.

**4.8 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.

**4.9 Auditoría Interna:** Proceso sistemático, objetivo e independiente realizado por la misma Organización.

**4.10 Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

**4.11 Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**4.12. Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**4.13 Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**4.14 Conclusiones de Auditoría:** Resultados de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de esta.

**4.15 Criterios de la Auditoría:** Comprende la normatividad y documentos utilizados como referencia para realizar la auditoría.

**4.16 Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hecho u otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría y que sea verificable.

**4.17 Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada en la auditoría, frente a los criterios de esta. Los hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de la auditoría, u oportunidades de mejora.



## PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PR-GCL-06

VERSIÓN: 01 (07/02/2020)

PAGINA: 4 de 6

### 5. CONSIDERACIONES GENERALES

**5.1** Para conformar el equipo auditor se debe tener en cuenta el perfil de Auditor Interno de los Sistemas de Gestión establecido en la NTC ISO:19011 numerales 5.4.4 y el numeral 7 donde se orienta sobre la determinación de las competencias requeridas para el equipo auditor.

**5.2** La asignación del tiempo de auditoría requerido por cada Proceso o Línea de Servicio debe ser determinado por el Auditor líder correspondiente junto con su equipo auditor, durante la preparación del Plan de Auditorías Internas, teniendo en cuenta el alcance y complejidad de cada una y los tiempos registrados.

**5.3** Cuando la auditoría la realice un ente externo (certificación/seguimiento), se procederá a la debida contratación de acuerdo con los lineamientos de contratación establecidos por la empresa y será coordinada por la administración.

**5.4** Las auditorías de calidad pueden ser realizadas por trabajadores y contratistas, que cumplan con los siguientes requisitos: Profesional, curso de formación como Auditor Interno en Sistema de Gestión de Calidad, experiencia de mínimo 20 horas como observador o auditor.

**5.5** El equipo auditor realizará el seguimiento a las Acciones Correctivas resultado de las No Conformidades (NC) de Auditorías Internas y Externas; así mismo, el cierre de dichas acciones estará a cargo de los líderes de cada proceso.

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Identificar necesidades	Se identifican y analizan las diferentes fuentes de información, ya sean de tipo cualitativo y/o cuantitativo; con el fin de formular el programa anual de auditoria.	Administradora	



## PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PR-GCL-06

VERSIÓN: 01 (07/02/2020)

PAGINA: 5 de 6

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
2	Formular y aprobar programa de auditoría	<p>Se elabora la propuesta del Programa Anual de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Para la programación de las auditorías internas, es necesario considerar todos los procesos y líneas de servicio de Samaná Spa.</p> <p>Se Presenta al Comité del SGC el Programa Anual de Auditorías Internas del Sistema de Gestión.</p> <p>Se Aprueba el programa Anual de Auditorías Internas de Calidad con sus modificaciones, mediante acta, notificando a los responsables del Proceso y al Auditor líder.</p>	<p>Elaboración: Administradora</p> <p>Aprobación: Comité de SGC</p>	<p>Programa de Auditoría,</p> <p>Acta de Comité de SGC</p>
3	Elaborar y comunicar plan de auditoría	<p>Se elabora con el equipo auditor, el Plan de Auditorías Internas del SGC, definiendo los siguientes aspectos: Objetivo, Alcance, Equipo auditor, Fechas y tiempos de realización de auditorías.</p> <p>Se aprueba y comunica el Plan de Auditorías Internas del SGC al líder del proceso a auditar.</p>	Auditor Líder	Plan de Auditoria
4	Preparar auditoría	<p>Se elabora el análisis de los criterios de auditoría, teniendo en cuenta los requisitos aplicables al proceso, dependencia, área o actividad objeto de evaluación.</p>	Auditor Líder	Lista de Verificación
5	Realizar apertura de auditoría	<p>Se realiza la reunión de apertura de auditoría con los responsables de los procesos o actividades a ser auditadas, con el fin de socializar el plan de auditoria aprobado, proporcionar un breve resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades, confirmando el Equipo Auditor, los canales de comunicación y proporcionando al auditado la oportunidad de realizar preguntas.</p>	Auditor Líder	Circular/ Correo electrónico
6	Ejecutar la auditoria	<p>Se ejecuta la auditoría de acuerdo con lo establecido en el Plan de Auditoría y a los criterios aprobados, mediante la revisión documental, recopilación, registró y análisis de la información, esto con el fin de obtener la evidencia necesaria para emitir los resultados del ejercicio.</p>	Auditor Líder y Equipo Auditor	Análisis de criterios objeto de auditoría / evaluación / Documentos de trabajo



## PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PR-GCL-06

VERSIÓN: 01 (07/02/2020)

PAGINA: 6 de 6

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
7	Solicitar observaciones	Se remite el informe preliminar de auditoría a los interesados, con el fin que se generen las observaciones que haya ha lugar, en los tiempos establecidos.	Auditor Líder	Informe de auditoría (Preliminar)
8	Realizar cierre de la auditoría	El Auditor Líder realiza reunión con el proceso o área auditada, para presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría, de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por los auditados.	Auditor Líder	Informe de Auditoria
9	Comunicar resultados de la auditoría	Se hace entrega del informe final de auditoría, solicitando el plan de mejoramiento de los hallazgos identificados.	Auditor Líder	Informe de Auditoria
10	Elaborar conclusiones y remitir informes	Se consolidan los hallazgos identificados, para su seguimiento y control. Se define las correcciones, acciones correctivas y/o preventivas.	Coordinador de Calidad	Plan de Mejoramiento
11	Evaluar el Proceso de auditoría	Se realiza la calificación de los auditores internos de calidad, dentro de los ocho (8) días hábiles a la realización de la auditoría, en el Formato de Evaluación de Auditores. Se solicita, con base en los resultados de los aspectos evaluados, el fortalecimiento de las competencias que se requieran para el mejoramiento continuo del proceso.	Auditado y Coordinador de Calidad	Evaluación de desempeño del Auditor Interno

## 7. REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Programa de Auditoría	FR-GCL-19
Plan de Auditoría	FR-GCL-20
Estructura de Análisis de Criterios de Auditoría	FR-GCL-21
Estructura de Informe de Auditoría	FR-GCL-22
Estructura de Lista de documentos de trabajo	FR-GCL-23