

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA			
	CODIGO: PR-SG-05	FECHA: 15/04/2017	VERSION: 01	Página 1

1. PROPOSITO.

Establecer la planificación, implementación, ejecución, y seguimiento de Auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad, para verificar, registrar y asegurar la conformidad de sus actividades con las disposiciones planificadas determinando su eficacia y mejora.

2. ALCANCE.

Aplica para la revisión del sistema de Gestión de la Calidad, en los diferentes procesos del fondo de empleados de la fiscalía general de la nación FONDEFIS, en relación con su respectiva documentación de acuerdo a los requerimientos definidos por los requisitos legales vigentes, desde la planificación, ejecución, seguimiento, verificación de las acciones correctivas, las acciones preventivas, las acciones de mejora y la revisión por la Dirección de los resultados de las auditorías internas realizadas a los del S.G.C.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de los líderes de cada proceso determinar las actividades de este procedimiento y garantizar su cumplimiento, así como de asegurar la preparación del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

4. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones se referencia de acuerdo a las NTC-ISO 9001:2015

- **Auditoria**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

- **Auditoría interna**

Denominadas auditoría de primera parte, se realizan por la propia organización, o en su nombre, para la revisión por la dirección y para otros propósitos internos (por ejemplo:

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA			
	CODIGO: PR-SG-05	FECHA: 15/04/2017	VERSION: 01	Página 2

para confirmar la eficacia del sistema de gestión de la calidad o para obtener información de la mejora del sistema de gestión de la calidad)

- **Auditoría externa**

Incluyen auditorías de segunda y tercera parte.

- **Auditoría de segunda parte**

Se llevan a cabo por partes que tienen un interés en el fondo, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre.

También son llevadas a cabo por la organización a sus proveedores o asociados de negocio.

- **Auditoría de tercera parte**

Se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes, tales como las autoridades reglamentarias o aquellas que proporcionen la certificación.

- **Auditoria del sistema de control y seguridad**

Examen sistemático e independiente, para determinar si las actividades y resultados relacionados con la gestión en control y seguridad, cumplen las disposiciones preestablecidas y si estas se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.

- **Programa de la auditoria**

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

- **Criterios de auditoria**

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoria

- **Evidencia de la auditoria**

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Nota: La evidencia de la auditoria puede ser cualitativa o cuantitativa.

- **Hallazgos de la auditoria**

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

Nota: Los hallazgos de la auditoria pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría u oportunidades de mejora.

- **Conclusiones de la auditoria**

Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.

- **Cliente de la auditoria**

Organización o persona que solicita una auditoria.

- **Criterios de Auditoria.** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de auditoria se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoria

- **Auditado**

Organización o proceso que es auditado.

- **Auditor**

Persona con los atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoria.

- **Equipo auditor**

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

Notas:

Un auditor del equipo auditor se designa generalmente como auditor jefe del equipo.

El equipo auditor puede incluir auditores en formación y, cuando sea preciso, expertos técnicos.

Los observadores pueden acompañar al equipo auditor pero no actúan como parte del mismo.

- **No conformidad**

Incumplimiento de un requisito. Toda No Conformidad genera una acción correctiva.

- **No conformidad mayor (NCM)**

Es significativa contra el Sistema de Gestión de Calidad, dado que es una falla completa de un requerimiento. También puede ser por la suma de una cantidad significativa de No Conformidades menores de un requerimiento particular.

- **No conformidad menor (NCm)**

Es un incidente aislado atestiguado a una falla en un procedimiento o requerimiento del Sistema de Calidad. Un problema menor que merece atención.

- **Observación**

Es una declaración hecha durante la auditoria la cual no se considera como No conformidad, pero si un aspecto que es importante tener en cuenta para mejorar o hacer más fácil una actividad.

- **Riesgo:** Posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencias y posibilidad de ocurrencia.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA			
	CODIGO: PR-SG-05	FECHA: 15/04/2017	VERSION: 01	Página 5

5. CONDICIONES GENERALES

- Las auditorías internas al Sistema de Información de Gestión de la Calidad se realizan mínimo una vez al año, dependiendo de la importancia de los procesos y de las áreas a auditar así como de los resultados de las auditorias previas. La programación realizada está sujeta a modificaciones de acuerdo a las necesidades y solicitudes de la alta dirección.
- La alta dirección ha definido al Encargado de SGC para que asuma la responsabilidad de coordinar las auditorias (internas y externas) y de supervisar las labores de planificación, ejecución, divulgación de resultados, seguimiento de las acciones y retroalimentación en la revisión por la dirección del informe de auditoría.
- Para garantizar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria los auditores internos de la organización no deben auditar su propio trabajo, por lo cual la distribución de los numerales y/o procesos a auditar, son distribuidos por el auditor líder.
- Es responsabilidad del Equipo Auditor llevar a cabo la auditoria conforme a los parámetros establecidos en este procedimiento.
- Las Auditorías Internas deberán ser realizadas por personal interno y/o externo competente, de tal forma que se asegure la competencia profesional, la objetividad e imparcialidad del proceso de Auditoria.
- Cualquier objeción del auditado debe ser resuelta entre el Auditor Líder y el auditado, antes de continuar con el proceso de auditoría.
- Cuando una auditoria interna es realizada por personal de la organización, podrá realizar listas de verificación con anticipación a los procesos auditados, con el fin de que sirva como guía de preguntas. Si la auditoria interna es realizada por personal externo de la organización queda a consideración la utilización o no de listas de verificación. No siempre será preparada esta lista de chequeo para auditoria, ya que a medida que mejore la competencia de los auditores internos, quedará a disposición de ellos la necesidad o no de realizarla.
- Los programas de auditorías, planes de auditoria, informes de auditoría y evaluación del equipo auditor serán almacenados y custodiados por el encargado del SGC.
- Los hallazgos se pueden catalogar de la siguiente forma:
 1. No conformidades: Las cuales requieren una acción correctiva.
 2. Aspectos por mejorar: Es opcional la creación de una acción de mejora, de acuerdo las prioridades y necesidades del proceso.
 3. Aspectos positivos: Son cumplimientos y no requieren de ningún tipo de acción

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA			
	CODIGO: PR-SG-05	FECHA: 15/04/2017	VERSION:01	Página 6

6. DESARROLLO

No.	Actividad	Responsable	Registro
1	<u>Necesidad De Auditoria:</u> Parte de la necesidad de realizar auditorías internas a los sistemas para determinar si son conformes con las disposiciones del Sistema de Gestión de calidad (según los requisitos legales vigentes)	Gerente o encargado del sistema de gestión	N.A.
2	Detectada la necesidad, se programa una auditoría teniendo en cuenta los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.	Gerente o encargado del sistema de gestión	Programa De Auditorias
3	<u>Programa De Auditorías:</u> Las auditorías internas se programan teniendo en cuenta: ✓ El estado del Sistema de Gestión de Calidad. ✓ La importancia y estado de los procesos. ✓ La naturaleza de los riesgos ✓ El tamaño de las áreas a auditar. ✓ Los resultados de auditorías previas. Elaborar el programa de Auditoria, en él se establecerán las fechas y los responsables de coordinar o realizar las Auditorias. Las Auditorías Internas se realizarán por lo menos una (01) vez al año.	Gerente o encargado del sistema de gestión	Programa De Auditorias

No.	Actividad	Responsable	Registro
4	<u>Selección De Auditores:</u> Selección de auditores con independencia del proceso a auditar, o externo a la organización con formación como Auditor Interno y conocimientos en Calidad, Manejo de Técnicas de auditoría bajo la norma 19011.	Gerente o encargado del sistema de gestión	
5	<u>Elaborar El Plan De Auditoría:</u> Conformado el grupo auditor, se prepara el plan de auditoria donde se definen: áreas auditadas, auditores, fecha auditoria, lugar auditoria, objetivo, alcance, documentos referencia y responsable. Se informa a los responsables de los procesos a auditar, con anterioridad de mínimo 8 días a la fecha de auditoria para confirmar su disponibilidad El Auditor Líder con base a los numerales, la cantidad de auditores y con el Programa de Auditorias elabora el Plan de auditoría. Este plan debe ser aprobado por la gerencia o su representante. El plan de Auditoria se da a conocer con anticipación a los auditores y auditados para enterarlos de los numerales, procesos, fechas y horas de la auditoria. Durante la elaboración de este plan y durante la auditoria es tenido en cuenta que para garantizar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría los auditores no deben auditar su propio trabajo, por lo cual	Gerente o encargado del sistema de gestión	Plan De Auditoria

No.	Actividad	Responsable	Registro
	la distribución de los numerales y/o procesos a auditar son distribuidos por el auditor líder.		
6	<u>Preparación de la Auditoria en Lista de Verificación (Opcional):</u> El Auditor Interno prepara la auditoria, inicialmente solicitando al responsable del proceso a auditar, la documentación necesaria como: Procedimientos, Planes de Control, Manuales, Registros, etc. Necesarios para preparar la Auditoria. Con base en los "DEBE" de las Normas aplicables y específicamente del Requisito a ser Auditado y la información extraída del análisis de los documentos anteriores, el Auditor si lo considera necesario prepara una Lista de Preguntas. No siempre será preparada esta lista de verificación para auditoria, ya que a medida que mejore la competencia de los auditores internos, quedara a disposición de ellos la necesidad o no de realizarla.	AUDITOR	Plan De Auditoria
7	<u>Reunión de apertura de auditoría:</u> Definida la lista de verificación, se inicia el desarrollo de la auditoria la cual consta de: • Reunión de apertura donde participan todas las personas que van a hacer auditadas. • En dicha reunión se revisa el plan de auditoría interna,	AUDITOR LIDER	Acta Apertura Y Cierre De Auditoría

No.	Actividad	Responsable	Registro
	se resume cómo se realizarán las actividades y se resuelven las dudas existentes, se deja evidencia en el acta.		
8	<u>Auditoria, Trabajo de campo y recolección de evidencias:</u> Durante la ejecución de la auditoria, la evidencia se reúne a través de las entrevistas, examen de los documentos, observaciones de las actividades y condiciones de las áreas de interés. Es conveniente que los indicios que sugieren no conformidades sean anotados e investigados así no estén en la lista de chequeo utilizada para la auditoria. La información reunida puede ser probada por fuentes independientes a la obtenida por la entrevista directa con el auditado.	AUDITORES	
9	<u>Elaboración del Informe de la Auditoria:</u> El equipo auditor se reúne previamente a la reunión de cierre para elaborar el informe para la gerencia y los auditados al cual se adjuntan y documentan el plan de auditoría, Los Hallazgos de la Auditoria, los registros de no conformidades, los aspectos positivos, los aspectos por mejorar, los aspectos débiles, y toda aquella información pertinente para sustentar adecuadamente dicho informe.	AUDITOR LIDER AUDITORES	Informe De Auditoria,

No.	Actividad	Responsable	Registro
10	<u>Reunión de Cierre de la Auditoria:</u> La reunión de cierre, se realiza junto con la Gerencia o su representante, los auditores, representante de los auditados o de los procesos auditados. El principal propósito es presentar los hallazgos y observaciones de la Auditoria buscando que se asegure la comprensión de los resultados de la misma.	AUDITOR LIDER	Acta De Apertura Y Cierre De Auditoría Informe De Auditoria,
11	<u>Solución a las No Conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora:</u> Los responsables de los procesos dan respuesta a las no conformidades reportadas en el informe final de auditoría, mediante la utilización del formato PLANES DE ACCION (Acciones Correctivas), donde se describen y se busca eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales. También se dará respuesta a las Observaciones y Oportunidades de mejora planteadas, mediante la utilización del PLANES DE ACCION (Acciones Correctivas). Si la No conformidad es Mayor, su tiempo de solución debe ser inferior a dos (2) meses, las acciones inmediatas y correctivas deben generarse una vez sea detectada.	Gerente o encargado del sistema de gestión	Planes De Acciones

No.	Actividad	Responsable	Registro
12	<u>Seguimiento de Acciones Correctivas / Preventivas y de Mejora:</u> Implementado el plan de acción, se hace seguimiento a las acciones tomadas, para verificar su eficacia, teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento. El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad y/o auditores internos, son los responsables de liderar y/o coordinar y/o realizar el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas de mejora planteadas por los auditados.	Gerente o encargado del sistema de gestión	Planes De Acción
13	<u>Cierre de las No Conformidades:</u> El Coordinador del SGC o gerente mediante la verificación de la eficacia de las acciones tomadas será quien defina si una acción correctiva o preventiva es cerrada o no, dejando constancia en el formato PLANES DE ACCION También se debe dejar constancia del cierre de la no conformidad real o potencial en el PLANES DE ACCION	AUDITOR, Gerente o encargado del sistema de gestión	Planes De Acción
14	<u>Evaluación competencia de los Auditores Internos:</u> Cuando se requiera evaluar la competencia de los auditores internos de acuerdo con los requerimientos y necesidades de la organización se utiliza el registro "Evaluación del auditor interno".	Gerente o encargado del sistema de gestión	Informe De Auditoria,

No.	Actividad	Responsable	Registro
	Los registros de la competencia de los auditores internos son mantenidos en la hoja de vida de cada auditor interno.		
15	<u>Culminación De Actividades De La Auditoría:</u> El encargado del SGC, junto con el Gerente evalúa y cierran las actividades finales de la auditoría dejando registro de ello en la revisión por la dirección.	Encargado del sistema de gestión	Formato Cierre de Auditoria.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Mayra Manrique Portilla Asesor de Calidad	Martha Borrero Sánchez Encargado SGC	Martha Otero Arteaga Gerente