

ANEXO M

	PROCESO: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA	Código: DE-PR-03
		Versión: 1
		Aprobado:
		Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer los criterios para realizar las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad con el fin de evaluar su cumplimiento, conformidad y desempeño, como base para la mejora continua.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de calidad; desde la Planificación de las auditorías a ejecutar hasta el seguimiento de la eficacia de las acciones implementadas.

3. RESPONSABLE

Jefes y Lideres de Procesos

4. DEFINICIONES

- **AUDITORÍA:** 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 auditoría. (NTC - ISO 19011).
- **CRITERIOS DE AUDITORÍA:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. (NTC - ISO 19011). Nota: Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoria.
- **AUDITADO:** Es el dueño o líder de proceso que es Auditado.
- **AUDITOR:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria. (NTC - ISO 19011).
- **CLIENTE:** Una persona u organización que solicita la auditoria. (NTC - ISO 19011).
- **AUDITORÍAS ESPECIALES:** Auditorias no contempladas dentro del plan anual, desarrolladas con base en los resultados obtenidos en las auditorias ordinarias, y que sirven como complemento de las mismas.
- **AUDITORÍAS ORDINARIAS:** Auditorias programadas para un periodo determinado y que apuntan a la consecución de unas metas específicas.

	PROCESO: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA	Código: DE-PR-03
		Versión: 1
		Aprobado:
		Página 2 de 6

- **PROGRAMA DE AUDITORÍA:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. (NTC - ISO 19011).
- **PLAN DE AUDITORÍA:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria (NTC - ISO 19011).
- **ALCANCE DE LA AUDITORÍA:** extensión y límites de una auditoría (NTC - ISO 19011).
- **LISTA DE VERIFICACIÓN:** Guía para lograr cumplir con el objetivo propuesto en la auditoria que se realiza.
- **ENTREVISTA:** Comunicación directa con el auditado, en la cual el auditor le plantea preguntas a fin de obtener la información necesaria para dar respuesta a su lista de verificación, cuando elabora el informe y define cuál es la situación del área auditada.
- **EVIDENCIA OBJETIVA:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. (NTC - ISO 19011).
- **HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoría. (NTC - ISO 19011).
- **CONFORMIDAD:** El cumplimiento de un requisito especificado. (NTC- ISO 8402).
- **NO CONFORMIDAD:** El incumplimiento de un requisito especificado. (NTC- ISO 8402).
- **OBSERVACIÓN:** Una declaración hecha durante la auditoria de calidad y sustentada mediante evidencia objetiva. (NTC- ISO 8402).

	PROCESO: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA	Código: DE-PR-03
		Versión: 1
		Aprobado:
		Página 3 de 6

- **CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA:** Resultado de auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la misma. (NTC - ISO 19011).

5. DISPOSICIONES GENERALES

- Lácteos Hato Chips establece como criterios para el desarrollo de sus auditorías internas, la Norma NTC ISO 9001, documentación del Sistema de Gestión de calidad, requisitos de ley aplicables a la organización, requisitos del cliente y aquellos propios de la organización, entre otros.
- La actividad de auditoría interna obedecerá en todos los casos a los principios de integridad, imparcialidad, confidencialidad y objetividad, con el fin de garantizar la eficaz evaluación del Sistema de Gestión de calidad implementado.
- Para el desarrollo de la auditoría interna, el equipo auditor tendrá acceso a toda la documentación relacionada con los procesos a auditar, tales como: manuales, procedimientos, instructivos, planes, programas, matrices, formatos y registros, etc.
- La organización cuenta con el siguiente perfil definido para auditor interno:
 - Educación: Mínimo: Profesional en cualquier área. Deseable: Profesional en áreas de alimentos.
 - Formación: Auditor en NTC ISO 9001 (Calidad)
 - Habilidades: Responsabilidad, Liderazgo, Habilidades comunicativas, Orientación al logro.
 - Experiencia: Mínimo 2 auditorías realizadas en las normas de referencia.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:



PROCESO: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA

Código: DE-PR-03

Versión: 1

Aprobado:

Página 4 de 6

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Programar Auditorias: La auditoría se programa teniendo en cuenta el estado y la importancia de los procesos a auditar y los resultados de auditorías previas. La programación se hace anualmente o cuando se identifique la necesidad de realizar una auditoría a un proceso específico o a todo el sistema de gestión (Ver Programa de auditorías).	Gerente
2. Auditores Competentes: Las auditorias son programadas por el Gerente, teniendo en cuenta que los auditores asignados sean independientes del área a auditar. Las auditorías pueden ser realizadas por auditores externos que cumplan con el perfil definido por la organización el cual es el siguiente:	Gerente
3. Elaborar Plan de Auditoria: Se realiza el plan de auditoría, en el formato respectivo, en el cual se define el objetivo, Criterios, Alcance, fecha, lugar y equipo auditor entre otros. Una vez realizado se remite con la debida anticipación al líder del proceso y al resto del equipo auditor. En el evento de no poder atenderse la auditoría según el plan, el líder del proceso lo informa al responsable de Mejora, para revisar la viabilidad de cambio y realizar los ajustes necesarios. De no presentarse objeción alguna, se entiende por confirmado y aprobado el plan por todos los involucrados.	Auditor
4. Elaborar lista de chequeo: De acuerdo al plan aprobado, se revisan los criterios contemplados para la evaluación y se generan las listas de verificación. Estas se realizan utilizando el formato destinado para tal fin, el cual servirá como guía para el desarrollo de la auditoria y como soporte para consignar la información del proceso auditado.	Auditor



PROCESO: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA

Código: DE-PR-03

Versión: 1

Aprobado:

Página 5 de 6

5. Ejecutar Auditoria: La reunión de apertura se realiza en la fecha, hora y lugar establecidos en el plan de auditoría, con el propósito de dar a conocer el objetivo de la auditoria, confirmar el plan de auditoría y atender las inquietudes iniciales de los auditados. La recolección de evidencias se hace por: entrevistas, examen de documentos, observación de actividades, verificación de registros, anotaciones y mediciones (si esto último se requiere), y observación de las condiciones en las áreas de interés. Reunión de Cierre: Se indican los resultados, resaltando las fortalezas y definiendo las observaciones y No Conformidades encontradas; el auditor concluye haciendo referencia a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.	Auditor y auditados.
6. Elaborar Informe: El informe de Auditoría se elabora conforme a la revisión de los hallazgos, determinando fortalezas, observaciones y no conformidades (menor, mayor) encontradas al proceso con el fin de expresar los resultados del ejercicio de manera oportunidad, fiel, clara y precisa.	Auditor
7. Evaluar a los auditores: El auditado deberá realizar la evaluación del auditor según lo estipulado en el formato Evaluación del desempeño del auditor.	Evaluación del auditor
8. Documentar Acciones Correctivas: El auditor reporta las No Conformidades encontradas en el formato de Acciones correctivas, informa al dueño del proceso auditado para que se asegure de tomar la corrección y las acciones necesarias para eliminar las No Conformidades, de acuerdo a la metodología establecida para el manejo de acciones correctivas El proceso de mejora coordina, controla y asegura el seguimiento al plan de acción propuesto para cada hallazgo con el fin de evidenciar si las correcciones y acciones tomadas son eficaces para su tratamiento. Este seguimiento se realizara de forma constante con los líderes de proceso.	Líder de proceso.

	PROCESO: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA	Código: DE-PR-03
		Versión: 1
		Aprobado:
		Página 6 de 6

7. DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
DE-PR-02	Toma de Acciones Correctivas ó de Mejora
DE-F-02	Solicitud de Acciones Correctivas ó de Mejora

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1		N.A

9. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:			
CARGO:			
FECHA:			