



 INFOTIC SOLUCIONES INTELIGENTES	Procedimiento Auditorías internas	Código:	DES-PRO-002
	Direccionamiento Estratégico	Fecha de Aprobación:	001
			2021-08-09

1.Objetivo

Establecer la metodología para llevar a cabo la planeación, ejecución registro y seguimiento de las auditorías internas, con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de las disposiciones planificadas con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001,

Legales, de los Clientes y de la Organización.

2. Alcance

Abarca desde la definición de competencias de los auditores internos, la planeación, y ejecución de las auditorías, hasta el seguimiento y cierre a las No conformidades, detectadas durante el proceso.

3. Responsable

- Líderes de Calidad
- Auditores internos de la Organización
- Líderes de proceso

4. Definiciones y Abreviaturas

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Auditor Líder:** Persona designada para dirigir la auditoría con la capacidad requerida para planear, coordinar, dirigir, administrar y realizar auditorías frente a lo planificado.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditor Acompañante:** Es el responsable de apoyar al Auditor Líder en la realización de la auditoría y quien se prepara para formación de auditor líder de acuerdo a su desempeño.
- **Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoría y que son verificables.
- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Conclusiones de la Auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Auditado:** Organización que es auditada.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito
- **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Evidencia:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
- **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

5. Criterios

- Frecuencia de las auditorías: Para evaluar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad se efectuará un ciclo de auditoría en el año para todos los procesos. Sin embargo, en caso de requerirse una auditoría adicional por modificación significativa del SGC, resultados negativos de los indicadores de gestión o requerimiento de auditorías previas, se planeará con los mismos parámetros establecidos.
- Se priorizan los procesos en el programa de auditoría con base en los resultados del ciclo anterior, expresados en número de No conformidades significativas (Alto impacto para el SGC)
- Los líderes de calidad capacitarán a los auditores en el manejo y aplicación de la herramienta
- Los auditores formados en INFOTIC actuarán como **auditores acompañantes** para fortalecer su competencia.

6. Preparación y selección de los auditores internos

Los auditores internos serán formados por un ente certificador como auditor interno en la norma ISO 9001 en la versión vigente. En la tabla 6.1 se definen las competencias y habilidades de los auditores.

Los auditores internos formados en INFOTIC, se programarán como auditores acompañantes, con el objetivo de ampliar el conocimiento con respecto a los procesos, y así desarrollar habilidades para que se proyecten como auditores titulares y/o líderes. Sin embargo, es preciso recalcar que todos los colaboradores de INFOTIC, pueden realizar acompañamiento durante las auditorías.

6.1 Competencias del equipo auditor

Educación	Profesional en cualquier área del conocimiento.	Diploma o acta de grado
Experiencia en la Organización	Mínimo seis meses de vinculación.	Base de colaboradores activos
Experiencia en auditorías internas	Líder: Mínimo 4 programas de auditoría.	Hoja de vida y/o certificaciones laborales

	Acompañante: No requerido.	
Formación	Curso auditor interno aprobado ISO 9001 (Versión vigente) con mínimo 48 horas.	Certificado auditor
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • De mente abierta • Capaz de actuar con firmeza • Observador • Versátil • Con capacidad de análisis • Comunicación eficaz 	Formato DES-FOR-013

6.1.1 Responsabilidades

- Planificar la auditoría y por lo menos con diez días de antelación entregar el plan de auditoría a las personas auditadas.
- Elaborar las listas de verificación de las auditorías asignadas.
- Documentar los hallazgos de auditoría.
- Presentar en reunión de cierre no mayor a 3 días posteriores a la auditoría el informe de auditoría.
- Los auditores líderes tienen la responsabilidad de orientar metodológicamente a los auditores acompañantes para fortalecer su competencia como auditor-
- Cooperar y apoyar al auditor líder (Auditores acompañantes)

7. Procedimiento

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1. Seleccionar auditores acompañantes.	Determinar la competencia con base en los criterios y evidencia definida en la tabla 6.1.1. Se tendrá en cuenta que los auditores no podrán evaluar los procesos en los que participan. Los auditores formados actuarán como auditores acompañantes.	Coordinadora de calidad
2. Programar Auditoría.	Realizar el programa de auditoría en el Módulo de auditorías de la plataforma Daruma, portal de programación. En donde se establecen los parámetros definidos: objetivo, alcance, criterios, riesgos, de acuerdo con el criterio para la programación de auditoría seleccionado, se ordenan los procesos del Sistema de Gestión y se establece la fecha de inicio y fin para la programación de cada uno de los procesos, adicional se asigna los auditores y auditados, y se registran las observaciones pertinentes. El programa de auditoría se descarga en el portal de programación.	Coordinadora de Calidad
3. Aprobar Programa de Auditoría.	La Vicepresidencia Administrativa y Financiera y la Coordinadora de Calidad Presenta en el Comité de Calidad el programa de auditoría definido. De igual forma, en dicho Comité se revisa el programa de auditoría con los responsables para verificar la disponibilidad de auditores y auditados en las fechas planeadas, si se requieren ajustes en fechas y auditores se realizan inmediatamente.	Comité Directivo
4. Divulgar Programa de Auditoría.	La plataforma notificará automáticamente a los auditados y auditores la creación del Programa para su consulta y así mismo se enviará por correo electrónico.	Coordinadora de calidad
5. Revisión Documental	Se verifica la documentación del proceso de acuerdo a los criterios de la auditoría se verifica la vigencia de los documentos y registros, determinando su adecuación con respecto a los criterios de auditoría.	Equipo Auditor

<p>6. Elaborar Plan de Auditoría</p>	<p>A los auditores responsables definidos en el programa de auditoría, les llegará una tarea asociada para realizar la planeación de la auditoría dentro de la plataforma Daruma, (portal Planeación), en donde deben diligenciar la información solicitada en la definición de parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo y Alcance de la Auditoria • Criterios de auditoría y documentos de referencia (Manuales, procedimientos, registros, etc.) • Requisitos a auditar <p>Posterior a la definición de parámetros, se identifica las sesiones (PHVA) que se llevarán a cabo en cuanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha y hora • Actividades de la auditoria. • Asistentes <p>El plan de auditoría se podrá descargar en el portal de planeación.</p>	<p>Auditor Líder</p>
<p>7. Notificar Plan de Auditoría</p>	<p>Se notificará automáticamente al auditado y el auditor deberá enviar el plan de auditoría por correo electrónico, el cual descarga del portal de Planeación</p>	<p>Auditor Líder</p>
<p>8. Elaborar Listas de chequeo</p>	<p>Una vez se ha realizado la planeación, el auditor responsable recibirá una tarea dentro de la plataforma Daruma, en relación con la elaboración de la lista de chequeo o lo podrá evidenciar a través del portal de preparación. Desde allí debe seleccionar los requisitos establecidos previamente en la etapa de planeación y generar el aspecto a evaluar; correspondiente a la pregunta que se va a formular.</p> <p>Una vez el líder de auditoría recibe la tarea para realizar la lista de chequeo, convoca al equipo auditor.</p> <p>La lista de chequeo se realiza en función del ciclo PHVA.</p>	<p>Equipo Auditor</p>
<p>9. Ejecución de la Auditoria.</p>	<p>Se da inicio con la reunión de apertura, con la finalidad de confirmar el acuerdo sobre el plan de auditoría, presentar al equipo auditor y asegurarse de realizar las actividades planeadas durante la auditoría.</p> <p>Posterior a la reunión, se procede a realizar la recopilación y revisión de la documentación, para ello el auditor ingresa al portal de ejecución en Daruma y selecciona las sesiones establecidas en el plan de auditoría (con base en el ciclo PHVA) y define la fecha de inicio real de la misma, ingresa a registro de hallazgos y genera la descripción de resultados de la revisión de acuerdo con las preguntas formuladas en la lista de chequeo, estableciendo el tipo de hallazgo (aspectos a destacar, No conformidad, Oportunidades de mejora)</p> <p>El informe de consolidado de los hallazgos se podrá evidenciar en el portal de ejecución, seleccionando el número del programa de auditoria asociado.</p>	<p>Auditor Líder, Equipo Auditor Auditados.</p>

10. Elaborar Informe de Auditoría.	<p>Realizar informe de auditoría según los lineamientos, cargarlo dentro de la plataforma Daruma y presentarlo a los auditados hasta 3 días posterior a la realización de la auditoría.</p> <p>Para llevar a cabo el informe se utiliza el informe de consolidado de hallazgos de Daruma.</p> <p>Todos los hallazgos que sean registrados con base en la lista de chequeo en Daruma, deben ser registrados en el informe.</p>	Equipo Auditor
11. Ejecución de la Reunión de Cierre.	<p>En la reunión de cierre deben estar presentes la analista de calidad, el equipo auditor y los responsables de proceso con el objetivo de exponer las conclusiones de la Auditoría con respecto a la conformidad del proceso con los requisitos de la Norma ISO 9001. Adicional se realiza el cierre de la auditoría dentro de Daruma, indicando si hubo cumplimiento con respecto al objetivo de la auditoría y las conclusiones asociadas al ejercicio.</p> <p>Se entrega una copia del informe de auditoría al auditado y otra a la Coordinadora de Calidad.</p>	Auditor Líder
12. Evaluación de auditor	<p>Diligenciar el formato DES-FOR-013 Evaluación de auditores, con el fin de determinar el nivel competencia de los mismos. El puntaje mínimo que se debe alcanzar en esta evaluación para el auditor líder debe ser de 4 y para los auditores acompañantes 2.</p> <p>La evaluación de auditores debe ser diligenciada 3 días posteriores a la realización de la reunión de cierre.</p>	Auditados
13. Documentar Acción Correctiva	<p>Toda No Conformidad de auditoría genera una Acción Correctiva que se realizará de acuerdo a los criterios establecidos en el Procedimiento Acciones Correctivas, preventivas y/o de mejora DES-PRO-001 y que serán documentadas en el formato DES-FOR-012, según los establecido en el procedimiento.</p>	Responsables de Proceso- Coordinadora de Calidad
14. Seguimiento a las Acciones Correctivas	<p>En todas las auditorias se debe hacer seguimiento a las acciones correctivas del proceso auditado, hacer su cierre y verificar su eficacia.</p>	Equipo Auditor

Documentos y Registros Asociados

[Formato evaluación de auditores DES-FOR-013](#)

[Informe de auditoría](#)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<p>Karen Guata Coordinadora de Calidad</p>	<p>Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera</p>	<p>Sandra Jimena Lozano Rendon Vicepresidencia Administrativa y Financiera</p>