



PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				1 / 17

1. OBJETIVO

Establecer metodología para recoger información que permitan analizar y verificar la suficiencia, efectividad, conformidad, implementación del sistema de gestión de calidad, cumpliendo con las disposiciones planificadas y con los requerimientos de la NTC ISO 9001:2000.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos dentro de la organización que estén involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES

- **AUDITORÍA DE CALIDAD:** Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencia y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se han cumplido los requisitos del sistema de gestión de calidad.
- **PROGRAMA DE AUDITORÍA:** Conjunto de 1 o mas auditorías planificadas en un periodo de tiempo determinado y dirigido hacia un propósito específico. El programa de auditoría incluye las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo la auditoría interna.
- **ACCIONES CORRECTIVAS:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y así evitar que suceda nuevamente.
- **ACCIONES PREVENTIVAS:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y así prevenir algo antes que suceda.
- **AUDITOR:** Persona con los atributos y competencia para realizar una auditoria de calidad.



PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				2 / 17

- **AUDITADO:** Organización o proceso objeto de una auditoria.
- **EQUIPO AUDITOR:** Uno o más auditores que realizan una auditoria, ayudado si es necesario por un experto técnico.
- **CLIENTE DE AUDITORIA:** Organización o persona que solicita una auditoría.
- **CRITERIOS DE UNA AUDITORÍA:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA:** Registros, declaraciones de hecho u otra información relevante para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **HALLAZGOS:** Resultado de la evaluación de las evidencias de las auditorías frente a los criterios.
- **CONCLUSIONES:** Consecuencia de una auditoría, proporcionado por el equipo auditor después de la consideración de los objetivos y hallazgos.
- **PLAN DE AUDITORÍA:** Descripción de las actividades y los preparativos de la auditoría.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento a un requerimiento específico.
- **ALCANCE DE LA AUDITORÍA:** Extensión y limites de una auditoría.

4. DISPOSICIONES GENERALES

- Las auditorías internas de calidad deben utilizarse como un instrumento para poder evaluar de forma objetiva e independiente un proceso, y de esta manera verificar el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000, normas legales y requerimientos de la organización.



PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				3 / 17

- Una auditoria interna de la Calidad debe enfocarse en criterios claramente definidos y documentados
- El Jefe de Calidad es el responsable de elaborar el plan de auditorías internas y de designar el equipo auditor para cada fecha, el plan debe ser aprobado por el gerente para después ser comunicado a los jefes de área involucrados; al mismo tiempo es responsable de realizar las auditorías según lo estipulado en el plan o cada vez que se haga necesario efectuarlas.
- Cuando se hayan producido cambios significativos en el sistema el representante del SGC puede proponer cuando sea necesario una auditoría interna de calidad
- Las auditorías internas de calidad se realizan teniendo en cuenta los requerimientos de la Gerencia y los resultados arrojados en anteriores auditorias.
- Llegado el caso que se presenten inconvenientes de parte del auditado y no se llegue a realizar la auditoria, se debe realizar un acta que presente los motivos realmente fuertes que no permitieron llevar a cabo la actividad, debidamente firmada por el auditor y auditado.

4.1 Equipo auditor

Está formado por un auditor líder o representante del Sistema de Gestión de Calidad y por varios auditores, que serán los únicos que podrán ejecutar las auditorías internas de calidad.

Auditor Líder: Es el responsable de asegurar una conducta eficiente y efectiva de la auditoría dentro de los alcances de la misma.

Responsabilidades:

- ✓ Obtener la información detallada de las actividades de los productos, procesos, servicios y de las auditorías realizadas anteriormente al auditado
- ✓ Formación del equipo auditor
- ✓ Dirigir las actividades del equipo auditor
- ✓ Representar al equipo auditor en el discusiones con el auditado, antes, durante y después de la auditoría
- ✓ Realizar el informe de auditoría para el cliente de la auditoria.



PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				4 / 17

Para la selección de auditores se tiene en cuenta conocimientos avalados por certificaciones de cursos básicos de ISO 9000, Formadores de auditores internos y Documentación del SGC, también conocimientos que tenga de la organización y del funcionamiento de la empresa, habilidades y experiencias para cumplir con las responsabilidades de la auditoría.

Auditor: Responsabilidades

- ✓ Planear y desarrollar las tareas asignadas o actividades por auditar
- ✓ Recopilar y analizar las evidencias recolectadas en la auditoria para concluir
- ✓ Preparar documentos de trabajo.

Para asegurar la veracidad del proceso de auditoria, sus resultados y cualquier conclusión, los miembros del equipo auditor deben ser independientes de las actividades a auditar, deben ser objetivos, brindar confianza, ser paciente, demostrar respeto y ser libres de tendencia o conflictos de intereses durante el proceso.

4.2 Programa de Auditoría

El coordinador de calidad se encarga de programar la auditoria, diligenciando el formato programa de auditorias internas de calidad cód. GCD-PC-03-F01, teniendo en cuenta identificar claramente los procesos del sistema a auditar, verificar el cumplimiento de la NTC-ISO 9001:2000, tener claro la importancia e impacto de los procesos con el cliente, inquietudes, resultados de auditorias anteriores, para de esta manera saber cuando se va a programar y a quienes involucrar.

La periodicidad de realizar una auditoría depende de del desempeño de cada proceso, pues se tiene en cuenta como el proceso afecta la satisfacción del cliente, cambios en la organización, tecnologías que se relacionen con el SGC. Se hace necesario realizar auditorías una vez al año para mantener el control de los procesos.



PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				5 / 17

4.3 Plan de Auditoría

El coordinador de calidad se encarga de organizar cada auditoria presentando con anterioridad a quien se le va a realizar la auditoría el plan para que sea aprobado; las actividades que se realizan en un plan son los siguientes:

- ✓ Preparar y enviar el plan: El auditor líder o representante del SGC es el encargado de elaborar el plan de acuerdo al formato cód. GCD-PC-03-F02, después de diligenciado el plan es enviado a los auditados antes de la fecha programada; el plan debe incluir de forma detallada el proceso que va a hacer auditado, el nombre del representante del sistema de gestión de calidad, los auditores, el propósito de lo que se quiere lograr dentro de la auditoría, los limites, el criterio a ser usado para la realización, fecha programada, hora, lugar, nombre del auditado responsable y nombre, firma y fecha de aprobación.

El plan una vez es revisado puede modificarse, informando al representante del SGC ajustes y mejoras para ser firmado y aprobado satisfactoriamente.

- ✓ Revisar los documentos que se van a utilizar durante la auditoría: Antes de elaborar la lista de verificación el auditor solicita los documentos necesarios al Coordinador de Calidad, para empaparse del tema, los documentos que se solicitan son: manual de calidad, caracterizaciones y procedimientos específicos.
- ✓ Elaborar la lista de verificación: La lista de elaboración se realiza según el formato cód.GCD-PC-03-F03, esta lista de verificación es una herramienta de apoyo a la hora de auditar pues guía al auditor en preguntas y observaciones que hacerle al auditado, sin que se tome como un interrogatorio hacia el, al mismo tiempo que permite determinar si las actividades ejecutadas corresponden a las disposiciones adoptadas.

4.4 Ejecución Auditoría

- ✓ Reunión de Apertura: Liderada por el representante del SGC o auditor líder, allí se hace la presentación de los participantes, se confirma el plan de auditoría, se



PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				6 / 17

coordina la forma en que se va a llevar a cabo, los medio, aclaración de inquietudes que se le presenten al auditado, se revisa el alcance y objetivos de la auditoria, se confirma la hora y fecha de reunión de cierre.

- ✓ **Recolección de la Información:** Se recoge evidencia mediante revisión de documentos, observación de actividades y entrevistas en los puestos de trabajo, a la hora de entrevistar al auditado se deben hacer preguntas claras y permitir respuestas que conlleven a la información requerida, las preguntas se complementan con la revisión de documentos para verificar la respuesta con hechos.
- ✓ **Documentación de Hallazgos:** Al revisar documentos se identifican incumplimientos y observaciones los cuales se registras en la Lista de Verificación para proceder a diligencia los formatos de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.
- ✓ **Reunión Interna de Auditores:** Los auditores antes de la reunión de cierre concluyen sobre cumplimiento de objetivos, identifican fortalezas, aspectos a mejorar y no conformidades o observaciones encontradas.
- ✓ **Reunión de Cierre:** La dirige el Representante del SGC o auditor líder, y allí se comunica las conclusiones y hallazgos encontrados, para plantear mas adelante planes de acción y mejora

4.5 Elaboración de Informe

- ✓ **Preparación:** Se elabora el informe de acuerdo al formato cód. GCD-PC-03-F04 Informe de Auditoría, el cual debe ser entregado mínimo a los 5 días hábiles luego de terminada la auditoria.
- ✓ **Verificación Plan de Acción- Mejoramiento:** Son visitas puntuales de seguimiento estableciendo si es necesario una nueva auditoría, pero en esta solo se va a verificar la implementación de las acciones propuestas en el plan de mejora.
- ✓ **Las actividades de seguimiento se registran en el formato producto no conforme, acciones correctivas y preventivas. Cód GCD-PC-04-F03**




PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

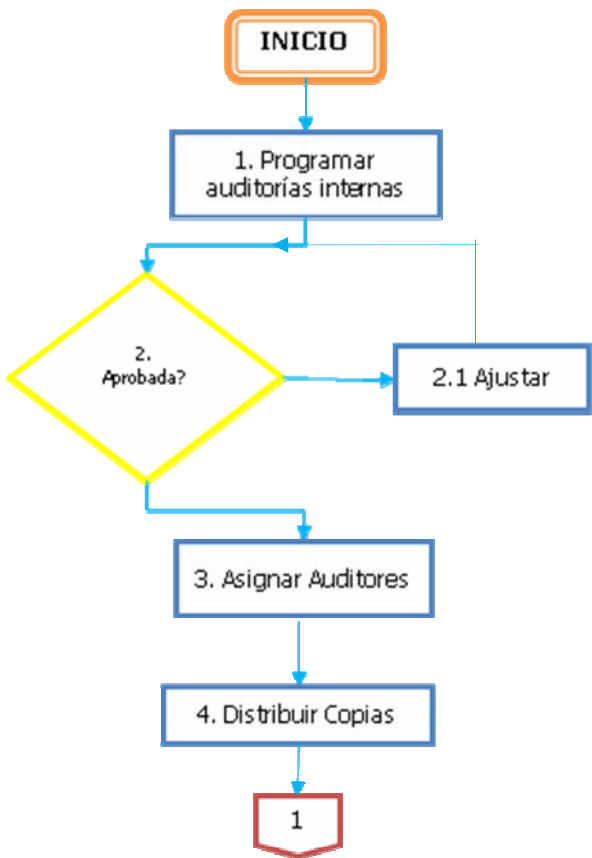
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				7 / 17

5. DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS A ESTE PROCEDIMIENTO

		TIEMPO DE RETENCIÓN		UBICACIÓN
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	ARCHIVO ACTIVO	ARCHIVO INACTIVO	
GCD-PC-03-F02	Plan Anual de Auditorías	3 años	3 años	Área de Calidad
GCD-PC-03-F01	Programa de Auditoría Interna	3 años	3 años	Área de Calidad
GCD-PC-03-F03	Listado de Verificación	3 años	3 años	Área de Calidad
GCD-PC-03-F04	Informe de Auditoría	3 años	3 años	Área de Calidad

 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				3. Comité de Calidad y Gerente General

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS	RESPONSABLES
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. Programar auditorías internas] 1 --> 2{2. Aprobada?} 2 -- No --> 2.1[2.1 Ajustar] 2.1 --> 2 2 -- Sí --> 3[3. Asignar Auditores] 3 --> 4[4. Distribuir Copias] 4 --> 1([1]) </pre>	<p>1. Elaborar el programa de auditorías diligenciando el formato cód. GCD-PC-03-F01, en el cual se establece los recursos necesarios y fechas para la realización de la auditoría, al igual que los procesos y responsables a auditar. Ver numeral 4.2. Este formato se entrega con 8 días de anticipación.</p>	1.GCD-PC-03-F01	
	<p>2. El gerente general revisa el programa para ver la viabilidad y tomar la decisión de aprobar o no, ya que la gerencia asigna los recursos necesarios para cumplir con el programa diseñado.</p> <p>2.1 En caso de encontrar observaciones se devuelve el programa al coordinador de calidad para ser ajustado.</p>	2. GCD-PC-03-F01	
	<p>3. Conformar el equipo de auditoría, cuidando que el personal sea competente e independiente de la función a auditar</p>	3. Memorando Informativo	



PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				9 / 17

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS	RESPONSABLES
<pre> graph TD 1[1] --> 5[5. Recopilar Información] 5 --> 6{6. Información Adecuada?} 6 --> 6.1[6.1 Informar para adecuar] 6.1 --> 7[7. Plan de Auditoría] 7 --> 8[8. Revisar y Aprobar Plan] 8 --> 9{9. Aprobado?} 9 --> 9.1[9.1 Reformar Plan] 9.1 --> 8 9 --> 2[2] </pre>	4. Distribuir copias informando la realización de auditoria y los procesos a auditar a todo el personal		4. Jefe de Calidad
	5. El equipo auditor recoge información necesaria para documentarse sobre los procesos a auditar		5-6 Equipo Auditor
	6. Verificar que la información recolectada es la adecuada para documentarse		
	6.1 Si la información no es la adecuada se informa al proceso a auditar para que la adecue según lo		6.1 Dueño de Proceso
	7. Realizar plan de auditoria teniendo en cuenta el numeral 4.3 de disposiciones generales	7. GCD-PC-03-F02	7. Auditor Líder
	8. Se revisa el plan para que sea aprobado		8. Comité de Calidad y Gerente



PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				10 / 17

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
<pre> graph TD Start([2]) --> 10[10. Distribuir Plan] 10 --> 11[11. Asignar trabajo a los auditores] 11 --> 12[12. Elaborar hoja de verificación] 12 --> 13[13. Ejecutar Auditoria Interna] 13 --> 14[14. Elaborar informe de Auditoría Interna] 14 --> 15[15. Enviar Informe] 15 --> 16[16. Hacer Seguimiento a acciones correctivas] 16 --> End([FIN]) </pre>	9. Se analiza si el plan cumple con las expectativas del comité y gerente para ser aprobada		9 Comité de Calidad y Gerente
	9.1 Al no ser aprobado el plan se entrega al auditor para que realice cambios		
	10. El auditor líder distribuye el plan		10. Auditor Líder
	11. Una vez aprobado el plan se le asigna trabajo a los auditores para la ejecución de la auditoría		11. Equipo Auditor
	12. Se elabora la hoja de verificación para hacer las preguntas a la hora de auditar	12. GCD-PC-03-F03	Auditor Líder
	13. Ejecutar la auditoria teniendo en cuenta el numeral 4.4		
	14. Elaborar informe de auditoria revisando el numeral 4.5	14. GCD-PC-03-F04	
	15. Enviar informe a los auditados.		
	16. Realizar actividades de seguimiento a la auditoría.	16. GCD-PC-04	Jefe de Calidad



PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				11 / 17

ANEXO A

	PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS				
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03-F01	0				11 / 17
NOMBRE PROCESO :					
NOMBRE AUDITADO:					
OBJETIVO:					
CRITERIOS DE AUDITORIA:					
PROCESOS		FECHAS / CRONOGRAMA (DD/MM/AA))		RESPONSABLE	

OBSERVACIONES

ELABORADO POR:	APROBADO:
----------------	-----------



PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				12 / 17

ANEXO B



PLAN DE AUDITORIAS

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03-F02	0				12 / 17
PLAN No.		CRITERIOS	NTC ISO 9001:2000		
OBJETIVO					
ALCANCE					
AUDITOR LÍDER			EQUIPO AUDITOR		
REUNIÓN DE APERTURA			REUNIÓN DE CIERRE		
FECHA (DD/MM/AA)	HORA	PROCESO	OBSERVACIONES (LUGAR, DURACIÓN ESTIMADA, OTROS ASPECTOS ADICIONALES)	AUDITADO	AUDITOR(ES)

OBSERVACIONES:

ELABORADO POR:	APROBADO:	FECHA:



PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				13 / 17

ANEXO C



LISTA DE VERIFICACIÓN

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03-F03	0				13 / 17

Auditoría No. _____

NOMBRE PROCESO :

NOMBRE AUDITOR:

NOMBRE AUDITADO:

CRITERIOS DE AUDITORIA:

	PREGUNTAS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES/HALLAZGOS
P			
H			
V			
A			

OBSERVACIONES:



PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				14 / 17



INFORME DE AUDITORIAS

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03-F02	0				14 / 17

Informe No.		FECHA	DD	MM	AA

NOMBRE PROCESO :

NOMBRE AUDITADO:

OBJETIVO:

CRITERIOS DE AUDITORIA:



PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				15 / 17

EQUIPO AUDITOR			
Auditor Líder		Auditor Observador	

NO CONFORMIDADES:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

Número total de No Conformidades

OBSERVACIONES:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

Número total de Observaciones



PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-03	0				16 / 17

CONCLUSIONES:

FORTALEZAS	
OPORTUNIDADES DE MEJORA	

<hr/> AUDITOR	<hr/> JEFE ÁREA AUDITADA	<hr/> REPRESENTANTE S.G.C.
---------------	--------------------------	----------------------------

