

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|----------|---------|------------------|----------------------|---------------------------|--------|
| GCA-P005 | 01 | 07/2008 | 07/2008 | Procedimiento documentado | 1 / 12 |

El presente documento es de exclusiva propiedad de Merc GfK Colombia. El contenido total o parcial no puede ser reproducido ni facilitado a terceras personas sin la expresa autorización del Encargado de la Calidad.

| | Nombre | Firma | Fecha |
|---------------|--------|-------|-------|
| Realizado por | | | |
| Revisado por | | | |
| Aprobado por | | | |

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Definiciones
5. Referencias
6. Disposiciones Generales
7. Descripción del procedimiento
8. Registros
9. Cuadro de Control
10. Anexos

1. Objetivo

El propósito de este documento es describir las actividades que se aplican en la planificación e implementación de las Auditorías Internas en el Sistema de Gestión de Calidad de Merc GfK Colombia y definir el criterio para la calificación de los auditores internos.

2. Alcance


Este documento aplica a las Auditorías Internas y sus Acciones Correctivas desde el establecimiento de los requerimientos de auditoría hasta la elaboración y archivo del informe final.

3. Responsabilidades

Comité de calidad: tiene la responsabilidad de autorizar y revisar el control que se ha tenido a las auditorías realizadas al sistema de gestión de la calidad.

Representante de la dirección: tiene la responsabilidad de planificar, programar y seleccionar a los auditores internos de Merc GfK Colombia.

Auditores Internos: tiene la responsabilidad de realizar las auditorías programadas por el Director de Calidad.

|  Merc GfK Colombia | | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA AUDITORIA INTERNA | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------|
| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
| GCA-P005 | 01 | 07/2008 | 07/2008 | Procedimiento documentado | 2 / 12 |

4. Definiciones

4.1 Auditoria interna: Actividad independiente que efectúa Merc GfK para verificar el grado de cumplimiento de los requisitos normativos (ISO 9001:2000), y de las actividades específicas en el sistema de calidad, evaluando si han desarrollado, documentado, implementado y mantenido efectivamente.

4.2 Auditor: Persona con los atributos y competencia para realizar una auditoria de calidad.

4.3 Equipo de auditoria interna: uno o más auditores capacitados que desarrollan la auditoria interna.

4.4 Programa de auditoria: conjunto de auditorias El programa de auditoria incluye las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo la auditoria interna.

4.5 Plan de auditoria: Descripción de las actividades y los preparativos de la auditoria.

4.6 Auditado: Actividad o persona objeto de una auditoria.

4.7 Evidencias de auditoria: Registros, declaraciones u otra información relevante para los criterios de auditoria y que son verificables.

4.8 Plan de Auditoria: Descripción de las actividades y los preparativos de la auditoria.

4.9 Criterios de la Auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

4.10 Conclusiones: Consecuencias de una auditoria, proporcionado por el equipo auditor después de la consideración de los objetivos y hallazgos.

4.11 No Conformidad: Incumplimiento a un requisito específico.

4.12 Acciones Correctivas: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y así evitar que suceda nuevamente.

4.13 Acciones Preventivas: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y así prevenir algo antes que suceda.

4.14 Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

4.15 Servidor: Intranet de la empresa en donde se pone a disposición de todos las diferentes carpetas de las áreas y estudios realizados en la empresa.

5. Referencias: Norma ISO 9000:2000 y Manual de Calidad.

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|----------|---------|------------------|----------------------|---------------------------|--------|
| GCA-P005 | 01 | 07/2008 | 07/2008 | Procedimiento documentado | 3 / 12 |

6. Disposiciones Generales:

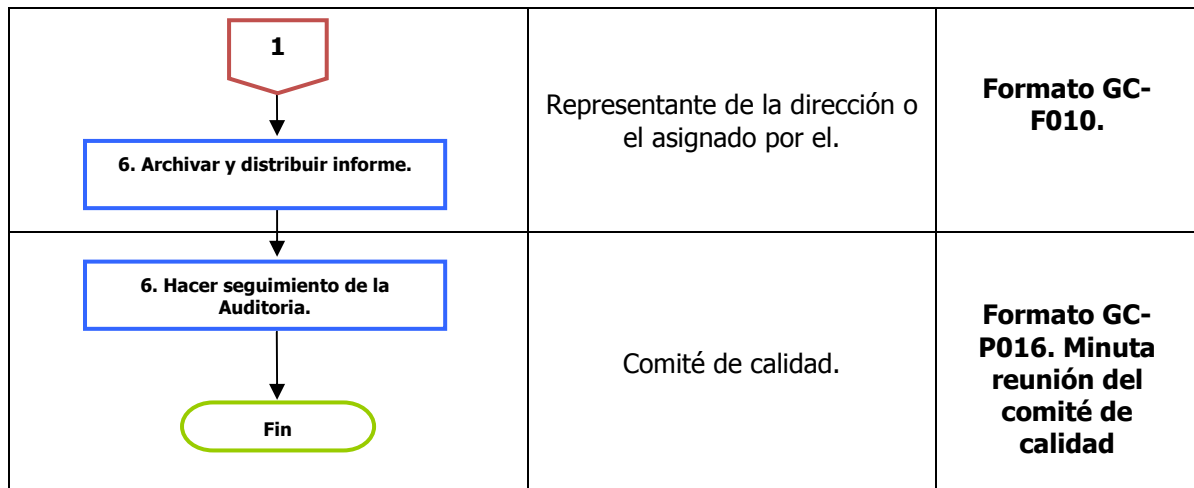
- El Representante de la dirección, basado en un análisis previo de competencias, es responsable de la selección de los empleados que actúan como Auditores Internos de Calidad (Equipo Auditor), teniendo presente que las auditorias son realizadas por personal independiente de la dependencia que se audita y que los auditores se han capacitado y cumplen los criterios definidos. Ver formato **GC-F011 definición de competencias para auditores internos de calidad**.
- El representante de la dirección es responsable de la programación del ciclo anual de auditorias internas de calidad, incluyendo: procesos a auditar, requisitos a auditar, mes en el que se va a realizar la auditoria y el equipo auditor ver formato **GC-F013 Plan de Auditoria Interna**, indicando el auditor principal.
- Al planificar la auditoria interna, el representante de la dirección considera los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000 en el tiempo (un año), la prioridad de los procesos misionales sobre los demás y aquellos procesos que presenten no conformidades en auditorias previas, los cuales se auditaran con mayor frecuencia y profundidad.
- El auditor principal es el encargado de realizar el programa de auditoria ver **GC-F0012 Programa de Auditoria**, de la ejecución, apertura, cierre y entrega del informe respectivo de Auditoría interna.
- El equipo auditor es responsable del diligenciamiento de las no conformidades encontradas en la auditoria ver formato **GC-F005 del procedimiento de control de acciones correctivas y preventivas GC-P006**.
- El auditor líder debe anexar al informe de auditoria interna, ver formato **GC-F015 Informe de auditoria**, el formato **GC-F006**.
- El jefe del área auditada es el encargado de realizar el procedimiento sobre el control de acciones correctivas y preventivas necesarias para eliminar las no conformidades encontradas, de acuerdo **al procedimiento GC-P002**, además de la conservación de los informes generados en la auditoria interna
- Es responsabilidad del jefe del área involucrar a todos sus subordinados en las actividades de la auditoria.
- La periodicidad de realizar una auditoria 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 auditorias una vez al año para mantener el control de los procesos.

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|----------|---------|------------------|----------------------|---------------------------|--------|
| GCA-P005 | 01 | 07/2008 | 07/2008 | Procedimiento documentado | 4 / 12 |

1. descripción del procedimiento

| Diagrama | Responsable | Registro |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <pre> graph TD A([Requerimiento de Auditoria Interna]) --> B[1. Establecer el Programa de Auditoria Interna.] B --> C{¿Aprobado?} C -- No --> D((1)) C -- Si --> E[2. Designar equipo de auditoria.] E --> F[3. Preparar plan de auditoria.] F --> G[4. Notificar al área que se va a auditar, enviando el formato.] G --> H[5. Elaborar formato de lista de verificación.] H --> I[6. Ejecutar Auditoria Interna.] I --> J[6. Elaborar el informe de Auditoria Interna.] J --> K((1)) </pre> | Representante de la dirección en el sistema de gestión de la calidad. | Manual de calidad |
| | Representante de la dirección y el Auditor líder. | Formato GC-F012 |
| | Comité de Calidad. | No Aplica |
| | Representante de la dirección Y Auditor líder. | Formato GC-F013 |
| | Auditor líder. | Formato GC-F013 |
| | Representante de la dirección. | Formato GC-F012 |
| | Grupo de Auditores. | Formato GC-F014 |
| | Grupo de Auditores. | Formato GC-F015 |
| | Grupo de Auditores. | Formato GC-F015 |

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|----------|---------|------------------|----------------------|---------------------------|--------|
| GCA-P005 | 01 | 07/2008 | 07/2008 | Procedimiento documentado | 5 / 12 |



2. Registros

Registro de los formatos:

GC-F007 Control de Producto no Conforme e Implementación de Acciones Correctivas y Preventivas.

GCA-F011 Definición de competencias para auditores internos de calidad.

GCA-F012 Programa de Auditoria Interna.

GCA-F013 Plan de auditoria Interna.

GCA-F014 Lista de verificación.

GCA-F015 Informe de Auditoria Interna.

3. Cuadro de Control

| CONTROL DE CAMBIOS | | |
|--------------------|------------------------|------------------------|
| Versión | Fecha de Actualización | Descripción del Cambio |
| | | |
| | | |
| | | |

4. Anexos

- GCA-F011 Formato Definición de Competencias para los Auditores Internos de Calidad
- GCA-F012 Formato Programa de Auditoria Interna En Merc GfK Colombia
- GCA-F013 Formato Plan de Auditoria Interna En Merc GfK Colombia
- GCA-F014 Formato Lista de Verificación de la Auditoria Interna En Merc GfK Colombia
- GCA-F015 Formato Informe de la Auditoria Interna En Merc GfK Colombia
- GCA-F016 Formato Minuta Comité de Calidad

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|----------|---------|------------------|----------------------|---------------------------|--------|
| GCA-P005 | 01 | 07/2008 | 07/2008 | Procedimiento documentado | 6 / 12 |

Formato Definición de Competencias para los Auditores Internos de Calidad

Código: GCA-F011

Versión: 1

La siguiente tabla describe competencias definidas como requerimiento para garantizar la idoneidad del personal que participa como auditores internos de calidad en Merc GfK Colombia.

| Requisitos de Educación | Requisitos de Experiencia | Requisitos de Habilidades | Requisitos de Formación |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|
| | | | |



Merc GfK Colombia

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA AUDITORIA INTERNA

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|----------|---------|------------------|----------------------|---------------------------|--------|
| GCA-P005 | 01 | 07/2008 | 07/2008 | Procedimiento documentado | 7 / 12 |

Formato Programa de Auditoria Interna En Merc GfK Colombia

Código: GCA-F012

Versión: 1

| | |
|-----------------------------|--|
| Fecha | |
| Responsable de la Auditoria | |

Objetivo:

Criterios de la auditoria:

| Procesos Que Se Van a Auditar | Fecha Programada DD/MM/AA | Responsable de Auditar el Proceso |
|-------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Aprobada Por

Nombre

Cargo

| Proceso | Fecha | Hora | Observaciones Previas | Auditado | Auditores |
|---------|-------|------|--------------------------|----------|-----------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|----------|---------|------------------|----------------------|---------------------------|--------|
| GCA-P005 | 01 | 07/2008 | 07/2008 | Procedimiento documentado | 9 / 12 |

Formato Lista de Verificación de la Auditoria Interna En Merc GfK Colombia

Código: GCA-F014

Versión: 1

| | |
|---------------------|--|
| Auditoria N° | |
| Proceso | |
| Auditado | |
| Auditor | |

La realización de la auditoria se establece de acuerdo al ciclo PHVA.

| | Preguntas | Respuestas | Observaciones | C | NC |
|----------|-----------|------------|---------------|---|----|
| P | | | | | |
| H | | | | | |
| V | | | | | |
| A | | | | | |

Observaciones Generales



Merc GfK Colombia

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA AUDITORIA INTERNA

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|----------|---------|------------------|----------------------|---------------------------|---------|
| GCA-P005 | 01 | 07/2008 | 07/2008 | Procedimiento documentado | 10 / 12 |

Formato Informe de la Auditoria Interna En Merc GfK Colombia

Código: GCA-F015

Versión: 1

| Fecha | DD | MM | AA |
|-------|----|----|----|
| | | | |

Auditoria N°

| | |
|---------------------------|--|
| Proceso | |
| Auditado | |
| Objetivo | |
| Criterios de Auditoria | |
| Auditor Líder | |
| Auditores Observadores | |

No Conformidades Encontradas

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____

Observaciones

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____



Merc GfK Colombia

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA AUDITORIA INTERNA

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|----------|---------|------------------|----------------------|---------------------------|---------|
| GCA-P005 | 01 | 07/2008 | 07/2008 | Procedimiento documentado | 11 / 12 |

Conclusiones

Oportunidades de Mejora

| Auditor | Responsable del Área Auditada | Representante de la Dirección |
|---------|-------------------------------|-------------------------------|
| | | |



Merc GfK Colombia

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA AUDITORIA INTERNA

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|----------|---------|------------------|----------------------|---------------------------|---------|
| GCA-P005 | 01 | 07/2008 | 07/2008 | Procedimiento documentado | 12 / 12 |

Formato Minuta Comité de Calidad

Código: GCA-F016

Versión: 1

COMITÉ DE CALIDAD #
Minuta No.

I. FECHA:

II. ASISTENTES:

| NOMBRE | CARGO |
|--------|-------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

III. TEMAS A TRATAR:

1. _____
2. _____
3. _____
4. **Otros.**

1. _____

2. _____

3. _____

IV. COMPROMISOS:

