	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-PGC-05
		<b>FECHA:</b> 05/10/2020
		<b>VERSIÓN:</b> 16

## 1. PROPÓSITO

Establecer las actividades para realizar las auditorías internas de calidad, que permitan evaluar y determinar si el Sistema de Gestión está conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001 vigente.

Las auditorías internas de calidad al Sistema de Gestión de Calidad de la organización se diseñan con el fin de cumplir con uno o más de los siguientes objetivos:

- Determinar la conformidad o no de los elementos del sistema de gestión de calidad de la organización, con los requisitos establecidos por la NTC-ISO 9001 vigente o los definidos para el sistema de Calidad.
- Determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la organización implementado para cumplir con los objetivos de calidad especificados.

## 2. ALCANCE

Se registran en este documento los principios, criterios y procedimientos básicos de auditoría y las condiciones para establecer, planificar, efectuar y documentar las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad.

Las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad de la organización, verifican la existencia, implementación y mantenimiento del SGC, además, la capacidad del sistema para lograr los objetivos definidos.

El procedimiento cubre desde la planificación de los ciclos de auditoría a través del programa de auditorías, la ejecución de la auditoría, la elaboración de los informes, la solicitud de las acciones necesarias y la presentación del informe para la revisión por la dirección.

## 3. DEFINICIONES

**Acción para abordar los riesgos:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable, prevenir o reducir efectos no deseados.

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Auditoría:** Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y resultados relacionados con la calidad cumplen con las disposiciones preestablecidas y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos de calidad.

**Auditor líder:** Auditor designado para dirigir una auditoría de calidad.

**Auditor:** persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría. El auditor en formación es la persona que acompaña al auditor líder o auditor base en calidad de observador y para adquirir habilidades básicas en el ejercicio de la auditoría.


**Ciclo de auditoría:** Es un examen sistemático e independiente a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

**Guía:** Persona nombrada por el auditado para asistir al equipo auditor.

**Observación:** Es una desviación puntual del sistema de gestión de la calidad, en el cual no se detecta suficiente evidencia para declararla como una no conformidad.

**Observador:** Persona que acompaña al equipo auditor, pero no audita. El observador no es parte del equipo auditor y no influencia o interfiere con la realización de la auditoría.

<b>ELABORADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 11
--	--	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-PGC-05
		<b>FECHA:</b> 05/10/2020
		<b>VERSIÓN:</b> 16

**No conformidad:** Es la ausencia o incumplimiento de algún requisito de la calidad o de la seguridad y salud en el trabajo. Esta aplica, si existe evidencia del incumplimiento, completo o parcial, de una de las cláusulas establecidas dentro del Sistema de Gestión.

**Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.


**Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre los resultados esperados.

#### 4. CONDICIONES GENERALES:

- a. Las auditorías internas se deben realizar con el propósito de determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 vigente y la aplicación de los procedimientos para determinar su cumplimiento frente a los objetivos propuestos.
- b. En la organización se aplican auditorías combinadas dado que tenemos el sistema de gestión de calidad y el de seguridad y salud en el trabajo.
- c. Se debe realizar como mínimo un ciclo de auditoría al año.
- d. Durante la auditoría, el Coordinador de Calidad (auditor líder) informa a través del comité de Gerencia el inicio de la auditoría interna.
- e. Se deben tener en cuenta como **criterios para realizar las auditorías**, la norma ISO 9001 vigente, los procedimientos documentados, los indicadores, los registros establecidos en el Sistema de Gestión, los requisitos legales y reglamentarios y demás documentos que sean necesarios y que estén relacionados con el proceso que será auditado.
- f. La organización ha determinado que el **cliente de la auditoría** puede ser cualquier persona o unidad de la organización que determine la necesidad y el propósito de una auditoría de calidad al sistema de Gestión de Calidad de la organización.
- g. En caso de realizar y/o aplicar **auditorías internas remotas o virtuales** se debe contar con las herramientas tecnológicas adecuadas. Actualmente la organización utiliza Microsoft teams como espacio de trabajo compartido que une las soluciones de colaboración y comunicación incluidos dentro de la suite de Microsoft 365. También se debe tener en cuenta para la normal ejecución de la auditoría remota o virtual:
  1. Identificar los interlocutores durante la auditoría.
  2. Analizar la tecnología disponible.
  3. Tener habilitada y disponible la documentación mínima necesaria.
  4. Gestionar los horarios y el tiempo adicional requerido para finalizar la actividad.
  5. Realizar pruebas previas de acceso y alistamiento del ejercicio con 10 minutos previos al inicio de la actividad.
  6. Contar con los imprevistos que se puedan generar para la normal ejecución de la auditoría remota o virtual.

<b>ELABORADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	PÁGINA 2 DE 11
--	--	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-PGC-05
		<b>FECHA:</b> 05/10/2020
		<b>VERSIÓN:</b> 16

## 5. PRINCIPIOS DE AUDITORIA

Con el fin de hacer de la auditoria una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información para la mejora continua, se definen los siguientes principios:

Principio	Enfoque y descripción
Integridad	Fundamento del profesionalismo
Presentación Ecuánime	Obligación de reportar con veracidad y exactitud los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoria.
Confidencialidad Seguridad de la información	Donde los auditores deben ejercitar la discreción en el uso y protección de la información adquirida en el ejercicio de la auditoría.
Debido cuidado personal	La aplicación de diligencia y juicio al auditar. Con el debido cuidado profesional debería tener la habilidad para hacer juicios razonables en toda situación de auditoría.
Independencia	Con el propósito de asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorías, los auditores no deben auditar su propio trabajo, objetivos en las conclusiones y actuar de tal manera que estén libres de sesgo y conflicto de intereses.
Enfoque basado en la evidencia	La evidencia de la auditoria debería ser verificable. Está basada en muestras de la información disponible, en un periodo de tiempo con recursos específicos y finitos.

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1 PLANIFICACION DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS

La organización establece un **programa de auditorías (C-F01-PGC-05)** para determinar la efectividad del sistema de gestión de calidad. Las auditorías deben desarrollarse de acuerdo con el programa de auditorías definido, el cual podrá ser ajustado para involucrar las auditorías extraordinarias que soliciten los responsables del proceso.

El auditor líder realiza la programación del ciclo de auditorías internas y la definición de su alcance y objetivos, teniendo en cuenta los objetivos establecidos, el mapa de procesos, la implementación de nuevos procesos o procedimientos y los cambios coyunturales que inciden en la organización (ej: cambios normativos, reestructuración de personal, nuevo sistema informático que incide en la organización).

Se planifica el programa de auditoría tomando en consideración el estado, importancia de los procesos a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

El **estado** del proceso. En la planeación del programa se tienen en cuenta las siguientes variables:

1. Mejoras significativas que requieren seguimiento a la implementación.
2. Cumplimiento de indicadores de gestión.
3. Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente (En casos que aplique los resultados de la percepción sobre un producto/servicio específico).

La **importancia** de los procesos. En la planeación del programa se tienen en cuenta las siguientes variables:

1. Necesidad del cliente Camacol (Gerencia Regional).
2. Procesos misionales.
3. Grado de impacto en la verificación de requisitos y actividades (# procedimiento)

Los **resultados** obtenidos en auditorías previas y en los casos que aplique el tiempo desde la última auditoría.

En la planeación del programa se tienen en cuenta las siguientes variables:

<b>ELABORADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	PÁGINA 3 DE 11
--	--	----------------



## PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

CÓDIGO: C-PGC-05

FECHA: 05/10/2020

VERSIÓN: 16

1. No conformidades de la auditoria anterior.
2. Observaciones generadas de la Auditoria Anterior.

El responsable del Proceso por su parte debe planificar con su equipo de trabajo la realización o seguimiento a las siguientes actividades previo a la realización de las auditorías internas, con el fin de preparar las evidencias de la evaluación del desempeño del proceso que a su vez replica en todo el SIG:

1. Actualización de los indicadores de gestión del proceso,
2. Cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora,
3. Cierre de acciones derivadas de la auditoria interna anterior,
4. Apertura de acciones de mejoramiento del proceso y de gestión del cambio,
5. Apertura de al menos una (1) acción preventiva del proceso,
6. Otras actividades que garantizan un ejercicio de auditoria satisfactorio.

### 6.2 GESTIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS

El Coordinador de Calidad es la persona que gestiona el **programa de auditorías (C-F01-PGC-05)**, debe asegurar que se llevan a cabo actividades para:

1. Seleccionar los miembros del equipo auditor y asignación de responsabilidades.
2. Gestionar el resultado del programa de auditorías.
3. Gestionar y hacer mantenimiento de registros de programa de auditoría.
4. Monitorear del programa de auditoría.
5. Revisar y hacer mejoramiento del programa de auditoría.
6. Definir objetivos, alcance y criterios para una auditoria individual.
7. Seleccionar el método de auditoría.
8. Las responsabilidades
9. los requisitos de planificación
10. Seleccionar el método de aplicación de la auditoria: presencial, remota o virtual.

El **método de auditoría** utilizado en la organización se basa principalmente es:

1. Entrevistas basadas en la hoja de verificación.
2. Revisión de documentos y formatos solicitados para confirmar evidencia.
3. Observación de actividades.

En el Comité de Gerencia, el Coordinador de Calidad presenta el programa de auditorías (C-F01-PGC-05), se informa que el plan de auditorías se enviará vía correo electrónico y estará publicado en la intranet corporativa, esto con el fin de, hacer las modificaciones fechas u horas, dada la coyuntura de actividades y compromisos generados previamente por los auditados.

Únicamente la Gerente Regional puede modificar o aplazar todo el ejercicio de auditorías internas, por los siguientes motivos: 1) ausencia del Coordinador de Calidad, 2) priorización de proyectos estratégicos de la organización, 3) lineamientos o solicitudes de desarrollo de actividades de coyuntura de miembros de la Mesa Directiva Regional.

### 6.3 REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA

#### INICIO DE LA AUDITORÍA

##### 6.3.1 Inicio, contacto y viabilidad de la Auditoría

Tanto el Coordinador de Calidad como el auditor inician la auditoria cuando se establece el contacto inicial con el auditado y se determina la viabilidad de la auditoria en cuanto a método de aplicación (presencial, remota o

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-PGC-05
		<b>FECHA:</b> 05/10/2020
		<b>VERSIÓN:</b> 16

virtual), tiempos, recursos adecuados para llevar a cabo la realización de la auditoría.

## **PREPARACIÓN DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA**

### **6.3.2 Revisión Preliminar de documentos**

Como base para la planificación de las auditorías de calidad, el Auditor deberá revisar la descripción registrada de los procesos que componen el Sistema integrado de gestión.

La documentación necesaria para dicha verificación será consultada por el Auditor a través de la intranet antes de la fecha de realización de la auditoría, para su análisis.

### **6.3.3 Preparación del Plan de Auditorías de Calidad**

Una vez aprobadas las condiciones de la revisión preliminar, el Coordinador de Calidad elabora el Plan de Auditoría de Calidad, en el Formato de Plan de auditoría (C-F02-PGC-05), el cual es publicado en la intranet corporativa para su consulta, sujeta a modificaciones y ajustes.

El Coordinador de calidad informa en el Comité de Gerencia y notifica mediante correo electrónico a todo el personal, que en la intranet se encuentran dispuestos los planes de auditorías de los procesos a auditar. Si el auditado objeta algunas disposiciones del plan de auditoría se procede a realizar las modificaciones pertinentes.

### **6.3.4 Asignación de trabajo al equipo auditor**

El Coordinador de calidad asigna al grupo de auditores los procesos del SIG para auditar. Deberá existir un tiempo prudencial para que los auditores asignados revisen la documentación y preparen la auditoría. La asignación debe tener en cuenta la independencia y competencia de los auditores.

Se aclara que se pueden realizar cambios en la asignación de tareas o reasignación de auditores o procesos a medida que la auditoría se va llevando a cabo, con el fin de asegurar que cumplen los objetivos de la auditoría.

De igual forma, el Coordinador de Calidad puede actuar como auditor líder de varios procesos, cuando la coyuntura de la organización lo amerita, o, cuando se haya disminuido el equipo auditor.

### **6.3.5 Preparación de los Documentos de Trabajo**

Los documentos requeridos para facilitar el registro y desarrollo de la auditoría son:

- Plan de auditoría (C-F02-PGC-05) en la intranet.
- Hoja de Verificación (C-F06-PGC-05).
- Informe de auditoría anterior, ubicado en la intranet.


Durante la preparación de la auditoría, la hoja de verificación debe ser un referente y guía de fácil utilización para la aplicación de la auditoría.

## **REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE AUDITORIA**

### **6.3.6 Reunión de apertura**

La reunión de apertura se realiza al inicio de la auditoría, verificando que las partes implicadas (auditor, auditados) están participando.

<b>ELABORADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	PÁGINA 5 DE 11
--	--	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-PGC-05
		<b>FECHA:</b> 05/10/2020
		<b>VERSIÓN:</b> 16

### 6.3.7 Revisión documental y comunicación

Se resalta que para la recolección de evidencias se tiene en cuenta:

- Registro en la lista de verificación del cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión. El auditor tiene libertad para ejecutar el método<sup>1</sup> que estime conveniente para la recolección de evidencias.
- La información reunida a través de las entrevistas, examen de documentos, etc., deberá ser probada obteniendo la misma información por otras fuentes tales como observación física, mediciones y registros.
- Todos los hallazgos o resultados derivados del método aplicado en la auditoría serán documentados en la hoja de Verificación (C-F06-PGC-05).

Dentro de la realización de las actividades de la auditoría, el auditor tiene en cuenta los siguientes aspectos:

1. Recolección y verificación de la información, donde solo la información verificable debería ser aceptada como evidencia de la auditoría. Esta evidencia conduce a hallazgos de auditoría, los cuales son registrados.
2. Generación y hallazgos de auditoría, registrando las conformidades y no conformidades, donde las no conformidades y su soporte de evidencia de auditoría deberían ser registradas.
3. Preparación de conclusiones y de las fortalezas de auditoría.

### 6.3.8 Criterios para determinar observaciones o No Conformidades:

1. Si se identifica un hallazgo con una desviación puntual se reportará como oportunidad de mejora en el informe de auditoría, en el recuadro "conclusiones".
2. Si se identifica un hallazgo con una desviación puntual de al menos el 20% de la muestra tomada, se reportará como observación. Si se detecta en el 50% o más de la muestra se reportará una no conformidad.
3. Si se identifica un incumplimiento parcial de un requisito de la norma ISO vigente, de un procedimiento, se reportará como una No conformidad.
4. Si se identifica un incumplimiento total de un requisito de la norma ISO vigente, de un procedimiento, la inexistencia de un formato documentado ante el SIG, uso indebido de un formato obsoleto, o, si el hallazgo de OBS o No Conformidad evidenciado se ha presentado en auditorías internas o externas de ciclos de auditoría anterior, se reportará como una No conformidad.
5. Adicionalmente se debe considerar como hallazgo de "Observación" cuando se presentan:
  - a. Hallazgos menores asociados a forma o,
  - b. De un procedimiento revisado se encuentra máximo 2 hallazgos menores que no se estén cumpliendo o,
  - c. De un indicador, que el análisis no se entienda o no sea completamente explícito.

Es tarea del auditor líder dar los lineamientos generales a los auditores sobre los criterios para identificar el tipo de hallazgo, dependiendo de las situaciones o circunstancias presentadas.


### 6.3.9 Cierre de auditoría

El auditor líder o base realiza el cierre de la auditoría informando los hallazgos encontrados en el ejercicio realizado. Es importante anotar que las desviaciones encontradas se presentan en términos de "hallazgos" sin

<sup>1</sup> Entrevistas, examen de documentos, observación de actividades y condiciones en las áreas de interés.

<b>ELABORADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	PÁGINA 6 DE 11
--	--	----------------



	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-PGC-05
		<b>FECHA:</b> 05/10/2020
		<b>VERSIÓN:</b> 16

identificar el tipo de hallazgo presentado.

## **PREPARACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL REPORTE DE AUDITORÍA**

### **6.3.10 Preparación del Informe de Auditoría**

El informe de auditoría es responsabilidad del auditor, este deberá reflejar el carácter y el contenido de la auditoría, y tendrá como insumo para su realización:

- Alcance y Objetivos de la auditoría.
- Detalles del plan de auditoría.
- Identificación de los documentos de referencia contra los cuales fue realizada la auditoría.
- La hoja de verificación.

Para su desarrollo se utiliza el documento Informe de auditoría (C-F04-PGC-05) el cual debe contener:

1. Los hallazgos de auditoría
2. Registro de las Observaciones y no conformidades
3. Registro de conformidades
4. Conclusiones y fortalezas

Todos los documentos de la auditoría serán conservados en las carpetas magnéticas del Coordinador de Calidad con el fin de garantizar la confidencialidad de estos.

Los informes de auditorías deben ser enviados vía correo electrónico al responsable del proceso auditado con copia al Coordinador de Calidad.

### **6.3.11 Distribución del Reporte de Auditoría**

El informe será elaborado y entregado después de la ejecución y cierre de la auditoría, de acuerdo con la fecha definida en el plan de auditorías. Dado el caso en el cual dicho informe no logre ser editado en el tiempo definido, el auditor líder deberá presentar al cliente y al auditado las razones del retraso y establecer una fecha modificada de edición.

### **6.3.12 Finalización del ciclo de auditorías internas**

La auditoría finaliza cuando todas las actividades de auditoría han sido llevadas a cabo.

Los documentos pertenecientes a la auditoría, relacionados con el Plan de auditoría, hoja de verificación e informe de auditoría se conservan en el PC del usuario de la Coordinación de Calidad, en el Servidor, bajo el siguiente esquema: Cundinamarca\Auditorías Internas\ <año>

Las lecciones aprendidas a raíz de la realización de las auditorías internas son incluidas como parte de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.


Finalmente, el Auditor Líder presenta en la Revisión por la Dirección el comportamiento y resultados generales de la auditoría realizada.

### **6.3.13 Realización del Seguimiento a la auditoría**

#### **A las No Conformidades y a las Observaciones**

El auditor es responsable de identificar la **no conformidad** y el Coordinador de Calidad o auditor líder es el responsable de realizar seguimiento. El responsable del proceso es el encargado de identificar la acción de mejora dada las **observaciones detectadas** y el Coordinador de Calidad o auditor líder es el responsable de realizar seguimiento.

<b>ELABORADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	PÁGINA 7 DE 11
--	--	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-PGC-05
		<b>FECHA:</b> 05/10/2020
		<b>VERSIÓN:</b> 16

El responsable del proceso, producto, servicio o Sistema Integrado de gestión auditado **es el responsable de determinar las causas de la no conformidad o de la observación**, determinar e iniciar la acción correctiva o de mejora necesaria para corregirla o a la causa de esta.

Si la acción correctiva o de mejora no cumple con las expectativas del auditado por no considerarse un resultado asociado a una no conformidad, se revisa y resuelve de acuerdo con lo definido en el procedimiento Implementación de acciones preventivas y correctivas (C-PGC-03) o Procedimiento Implementación de acciones de mejora (C-PGC-08).

**“El responsable del proceso que este siendo auditado debe asegurarse que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias, sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.”**

#### 6.4 COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

La organización ha definido conformar un grupo de auditores de calidad, con el fin de evaluar las condiciones del SIG y determinar condiciones para la mejora. Dicho grupo está compuesto de empleados de la organización que se han formado como auditores internos bajo la “coordinación” del Coordinador de Calidad, quien actúa como Auditor Líder y sobre quien recaerá, la responsabilidad general del procedimiento de Auditoría de Calidad.

##### 6.4.1 Funciones y Responsabilidades del Auditor Líder

1. Responsable de todas las etapas del procedimiento de auditorías del SIG,
2. Ayudar en la selección de otros miembros para el equipo de auditoría.
3. Aplicar la metodología de planeación del programa de auditorías y asegurar la implementación del programa, incluyendo: objetivos, alcance, criterios de auditorías individuales, métodos de auditoría.
4. Desarrollar el plan de auditorías, establecer las responsabilidades y determinar los recursos necesarios.
5. Identificar y evaluar los riesgos del programa de auditorías.
6. Tomar decisiones finales con respecto a la conducción de las auditorías y las observaciones generadas.
7. Conservar y salvaguardar los documentos de las auditorías.
8. Verificar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas en proceso o cerradas recientemente.
9. Revisar los informes de auditoría e informar a los auditores base si existen incoherencias.

##### 6.4.2 Funciones y Responsabilidades de los Auditores Base


1. Cumplir con los requisitos definidos en el procedimiento de Auditorías Internas.
2. Comunicar y aclarar los requisitos de auditoría a los auditados (en caso de que se presente).
3. Registrar en la hoja de verificación los hallazgos encontrados en las auditorías internas, documentar las observaciones e no conformidades del Sistema integrado de Gestión.
4. Revisar (junto con el auditor en formación) los documentos: hoja de verificación e informe de auditoría, verificando que se encuentren correctamente diligenciados.
5. Informar los resultados de las Auditorías de Calidad a través de los informes de auditoría.
6. Enviar el informe de auditoría de acuerdo con lo definido en el plan de auditorías.

##### 6.4.3 Funciones y Responsabilidades de los Auditores en formación

1. Conocer y entender el procedimiento de Auditorías Internas.
2. Registrar en la hoja de verificación los hallazgos encontrados en la auditoría interna de formación.
3. Preparar el informe de auditoría para revisión del Auditor Base o Auditor Líder.

<b>ELABORADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	PÁGINA 8 DE 11
--	--	----------------



	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-PGC-05
		<b>FECHA:</b> 05/10/2020
		<b>VERSIÓN:</b> 16

#### 6.4.4 Responsabilidades del Auditado

1. Designar los miembros de su equipo de trabajo, para acompañamiento en la auditoría.
2. Proporcionar los recursos necesarios para el equipo de auditoría.
3. Permitir el acceso al material de evidencia, a solicitud de los auditores.
4. Cooperar con los auditores para permitir el logro de los objetivos de la auditoría.
5. Determinar y realizar de causas de los hallazgos (observaciones y no conformidades) y generar las acciones correctivas basadas en el informe de auditoría.
6. Evaluar de forma oportuna a los auditores.

#### 6.4.5 PERFIL DE LOS AUDITORES INTERNOS Y EXTERNOS


REQUISITOS	DESCRIPCIÓN
Educación	Educación formal (mínimo adelantando estudios de nivel técnico)
Experiencia	Haber participado mínimo en una auditoría, como auditor en formación.
Habilidades	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buena redacción y habilidad en la preparación de informes.</li> <li>2. Planificación y organización del trabajo.</li> <li>3. Puntualidad y buen manejo del tiempo.</li> <li>4. Recopilar y organizar información a través de entrevistas, encuestas, observaciones y revisión de documentos y registros (hojas de trabajo)</li> <li>5. Capacidad para concluir con base en información fiable y exacta.</li> <li>6. Comunicación eficaz.</li> <li>7. Ser imparcial con los conceptos emitidos.</li> </ol>
De formación Auditor Interno	Curso de formación específica como auditor interno en la norma ISO 9001 vigente y Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo bajo los decretos vigentes.
De formación Auditor Externo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Curso de formación como auditor interno de calidad en la norma ISO 9001 vigente y Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo bajo los decretos vigentes.</li> <li>2. Mínimo dos años de experiencia en la ejecución de auditorías internas de calidad en otras organizaciones.</li> </ol>
Atributos Personales	<p>Las cualidades que les permitan actuar de acuerdo con los principios de auditoría se muestran en un comportamiento que incluye ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ético (imparcial, sincero, honesto)</li> <li>✓ De mentalidad abierta (dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos)</li> <li>✓ Diplomático (con tacto en las relaciones con las personas)</li> <li>✓ Perceptivo (consiente y capaz de entender las situaciones)</li> <li>✓ Decidido (alcanza conclusiones oportunas basado en el análisis)</li> <li>✓ Abierto a la mejora (dispuesto a aprender de las situaciones y en búsqueda de mejores resultados de auditoría)</li> </ul> <p>Otros atributos que se desarrollan en la medida que se aplican las auditorías son: colaborador, que actúa con fortaleza, versátil, etc.</p>

#### 6.4.6 Evaluación de Auditores

Una vez terminado cada ciclo de auditorías, los auditores serán evaluados por el auditado y Coordinador de Calidad en el Formato de Evaluación de Auditores Internos (C-F05-PGC-05).

Para el mantenimiento de la competencia de los auditores, el auditor líder define en el programa de auditorías la realización regular de las auditorías. Esto es, los auditores “compartidos” realizan auditorías internas para la

<b>ELABORADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	PÁGINA 9 DE 11
--	--	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-PGC-05
		<b>FECHA:</b> 05/10/2020
		<b>VERSIÓN:</b> 16

Regional Bogotá y Cundinamarca y para Camacol Nacional. Adicionalmente, cuando se requiera, se programan con el equipo auditor cursos virtuales o presenciales para fortalecer su competencia.

El auditor líder o la Coordinación de Calidad establecen mecanismos para la evaluación continua del desempeño de los auditores. Los mecanismos utilizados se enfocan principalmente a recibir capacitaciones de fortalecimiento de las auditorías internas de calidad.

Los formatos de Evaluación de Auditores Internos (C-F05-PGC-05) son digitalizados y guardados en el PC del usuario de la Coordinación de Calidad, en el Servidor, bajo el siguiente esquema:

Cundinamarca\Auditorías Internas\ \<año>\ C-F05-PGC-05\_Evaluacion Auditores Internos\

## 7. ANEXOS

Formato de Programa de auditorías internas (C-F01-PGC-05)  
Formato de Plan de auditoría (C-F02-PGC-05)  
Formato Informe de auditoría (C-F04-PGC-05)  
Formato de Evaluación de Auditores Internos (C-F05-PGC-05)  
Formato Hoja de Verificación (C-F06-PGC-05)

## 8. HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fecha emisión</b>
16	Se identifica como método de aplicación las auditorías internas remotas o virtuales y se incorporan elementos a tener en cuenta para su ejecución.	05/10/2020
15	Se da lectura a todo el procedimiento dada la actualización de la norma ISO y se realizan las siguientes modificaciones: 1) se genera nueva versión del formato de hoja de verificación, organizando las columnas para adaptar los requisitos de la norma ISO vigente, 2) se elimina la guía 19011, 3) se adapta el procedimiento a SIG, dado que ingresa el sistema de seguridad y salud en el trabajo, 4) se incluye en los criterios los requisitos legales y reglamentarios, 5) Se amplían los criterios para determinar observaciones y no conformidades, 6) Se modifica "Conductas personales" por "atributos personales", 7) se genera nueva versión del formato evaluación de auditores internos donde se actualizan los atributos personales 8) Se actualiza el formato programa de auditorías internas incluyendo los campos: recursos, riesgos asociados, 9) se incluyen los criterios para determinar observaciones o No conformidades.	11/01/2018
14	Se realizan los siguientes cambios: 1) Se incluye dentro del numeral 6.1 planificación del programa de auditorías la responsabilidad del responsable del proceso de hacer seguimiento a seis actividades previas a la realización de las auditorías internas. 2) En el numeral 6.2 gestión del programa de auditorías se incluye las condiciones para aplazar el ejercicio de auditorías internas. 3) En el numeral 6.3.3 se indica que los planea de auditorías se informa a través del comité de gerencia. 4) En el numeral 6.3.4 se aclara el Coordinador de Calidad puede actuar como auditor líder de varios procesos, cuando la coyuntura de la organización lo amerite, o, cuando se haya disminuido el equipo auditor. 5) Se modifica la ubicación de las carpetas magnéticas para el registro de archivos generados del procedimiento y se ajustan los nombres de acuerdo con las series documentales del manual de gestión documental. 6) Se ajusta la competencia de los auditores (perfil y experiencia) y se eliminan las notas asociadas a la competencia y evaluación de los auditores	26/08/2016



## PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

CÓDIGO: C-PGC-05

FECHA: 05/10/2020

VERSIÓN: 16

Versión	Descripción	Fecha emisión
13	Se ajusta el numeral 6.3.3 Funciones y Responsabilidades de los Auditores incluye el numeral 6.3.4 Funciones y Responsabilidades de los Auditores en formación. Se incluye la consideración del estado, importancia y resultados dentro de la planeación del programa de auditorías.	28/04/2014
12	Se reorganiza todo el procedimiento de auditorías internas de calidad de acuerdo con los siguientes aspectos: Principios, Gestión del programa de auditorías, realización de la auditoría y competencia y evaluación de los auditores. Se modifica el formato de Evaluación de Auditores Internos (C-F05-PGC-05) a versión 4 que incluye el aparte de Atributos Personales. Se modifican para presentación en Word (no a través de formulario Outlook) los formatos Plan de auditoría (C-F02-PGC-05) ajustándose a versión 2 y formato Informe de auditoría (C-F04-PGC-05) ajustándose a versión 3.	31/01/2013
11	Aclaración del seguimiento a las no conformidades y observaciones, Aclaración del perfil de los auditores incluyendo el perfil de un auditor externo. Reorganización de las responsabilidades del auditor líder y auditores. La documentación necesaria para dicha verificación será proporcionada por el área de calidad por lo menos con 8 días antes de la fecha de realización de la auditoría, para su análisis. Si dicha revisión muestra que el proceso o el sistema descrito por el auditado no son adecuados para satisfacer los requisitos no se realizará el procedimiento de auditoría hasta que se definan adecuadamente las condiciones para su cumplimiento.	03/02/2012
10	Se modificaron contenidos del <b>ítem 3. Funciones y Responsabilidades</b> , especialmente lo que refiere al Perfil de los auditores.	07/04/2011
9	Se ajusta el procedimiento a las actualizaciones de la norma ISO 9001:2008 y las descritas en el formato de solicitud de elaboración, modificación y eliminación de documentos.	24/07/2009
8	Dada la auditoría de Calidad de mes de septiembre, se aclara en el <u>Seguimiento</u> que el auditor es responsable de identificar la no conformidad y de hacer seguimiento a las no conformidades y a las observaciones generadas.	01/10/2007
7	Dado el incremento del equipo auditor, se modificó el formato de evaluación de auditores internos, adicionando en el ítem 4. <i>Percepción de personas auditadas</i> los campos nombre y firma del calificador. Esto nos permite iniciar la trazabilidad de quienes calificaron los auditores acompañantes y los auditores base.	12/09/2007
6	Se especificaron los criterios para desarrollar la auditoría y el informe de auditoría.	22/05/2007
5	Se modificó el formato de Informe de Auditoría	30/10/2006
4	Se especificó en condiciones generales los criterios para la realización de auditorías y los aspectos a tener en cuenta para la planificación de las mismas. Estos aspectos se incluyeron dentro del numeral de procedimiento.	21/09/2006
3	Se incluyó el formato de evaluación de auditores internos	25/08/2006
2	Se modificó asistente de calidad por coordinador de calidad.	30/05/2006
1	Se aclaró que el informe de auditorías se realiza para la revisión por la dirección. Se incluyó la definición de acción preventiva y de requisito. Se modificó coordinador de calidad por asistente de calidad. Se aclaró que el responsable del proceso inicia las acciones necesarias a través del procedimiento de implementación de acciones correctivas y preventivas.	31/07/2006
0	Creación del documento	15/03/2005