

Código: GCA-PO3		Versión: 14
Fecha elaboración: 2004-03-25	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA DE CALIDAD	Fecha última actualización: 2022-06-22

1. OBJETIVO

Brindar orientación sobre la programación y ejecución de las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C) de Selcomp Ingeniería.

2. ALCANCE

Aplica para la programación y ejecución de las auditorías, tanto auditorías internas como externas, a todos los procesos del S.G.C. de Selcomp Ingeniería.

3. DEFINICIONES

Alcance de la Auditoría: extensión y límites de una auditoría; descripción de las ubicaciones físicas y virtuales, las funciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.

Acciones Correctivas: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Auditoría: un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditoría Externa de Calidad (AEC): proceso sistemático, independiente y documentado realizado por organizaciones competentes de certificación para obtener la certificación del sistema de gestión de calidad.

Auditoría Interna de Calidad (AIC): proceso sistemático, independiente y documentado, Realizado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios del S.G.C.

Auditado: Ente que es auditado, la organización en su totalidad o partes de esta.

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría

Competencia: capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos

Conclusiones de la auditoría: Es el resultado de una auditoría considerando los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados

Código: GCA-PO3		Versión: 14
Fecha elaboración: 2004-03-25	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA DE CALIDAD	Fecha última actualización: 2022-06-22

Equipo auditor: Una o más personas que llevan a cabo una auditoría, dentro del equipo auditor se designa como auditor líder.

Evidencias: Son todos los datos, obtenidos por medio de la observación, medición, ensayo o cualquier otro medio, que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Evidencia de auditoría: Son todos los registros, declaraciones de hechos u otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y son verificables.

Hallazgos de la auditoría: Es el resultado de la evaluación (conformidad o no conformidad) de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría que pueden conducir a la identificación de riesgos, oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No conformidad: incumplimiento de un requisito

Objetivo de la calidad: algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Observador: persona que acompaña al equipo auditor, pero no actúa como un auditor

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

Política de Calidad: documento base para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, marcará las directrices generales para la planificación del sistema y orientará a toda la organización hacia el compromiso de cumplir y aumentar la satisfacción del cliente.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

Programa de auditoría: Planificación de una o más auditorías para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: necesidad o expectativa establecida en información documentada, generalmente implícita, es decir que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita. u obligatoria

Riesgo: desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo causado por la de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

Código: GCA-PO3		Versión: 14
Fecha elaboración: 2004-03-25	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA DE CALIDAD	Fecha última actualización: 2022-06-22

Sistema de gestión de la calidad (SGC): conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

4. REFERENCIA NORMATIVA

Norma ISO 19011

Norma ISO 9001

5. POLÍTICA

Sobre los tipos de auditoría: En Selcomp Ingeniería se ejecutarán dos tipos de auditoría anual:

- Auditoría Interna
- Auditoría Externa

Sobre los criterios de la auditoría: El conjunto de requisitos tomados como referencia para comparar la evidencia de auditoría son:

- Norma ISO 9001:2015
- Procedimientos, manuales, instructivos, informes y políticas definidos en el SGC.
- Obligaciones contractuales y no contractuales con los interesados del SGC.
- Legislación aplicable al SGC.

Sobre la metodología de la auditoría: Las auditorías se pueden ejecutar con y sin interacción humana, en sitio o de forma virtual.

Con interacción humana se realizarán entrevistas de acuerdo con los criterios de auditoría; se diligencian las listas de chequeo, se revisa la documentación y se realizan muestreos.

Sin interacción humana se revisarán los documentos, se observará el trabajo desempeñado, se ejecutarán visitas en sitio y se diligencian las listas de chequeo

Sobre los entregables (documentación) de la auditoría interna: La documentación que se manejará de forma digital, en la auditoría interna, es:

- Plan de auditoría
- Listas de chequeo
- Informe auditoría
- Perfil auditores

Sobre la programación de ejecución de las auditorías: El programa de auditoría se realizará de tal forma que cumpla los siguientes criterios:

- Se realizará una sola auditoría interna durante el segundo semestre del año.

Código: GCA-PO3		Versión: 14
Fecha elaboración: 2004-03-25	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA DE CALIDAD	Fecha última actualización: 2022-06-22

- Se realizará una auditoría externa (recertificación o seguimiento) durante el primer semestre del año.
- El espacio de tiempo entre la ejecución de las auditorías internas no debe superar doce (12) meses.
- La ejecución de la última auditoría interna sea en un periodo inferior a doce (12) meses con relación a la ejecución de la auditoría externa.

Sobre la definición de las restricciones:

- Los criterios de auditoría se definen dentro del alcance del sistema definido en el GE-L01 Horizonte Institucional.
- Si las auditorías se realizan en las instalaciones del cliente, se debe validar las autorizaciones y los requisitos de ingreso y permanencia en el lugar.

Sobre la ubicación para la ejecución de las auditorías: Las auditorías internas se realizarán dependiendo de la ubicación del auditado, esta podrá ser en:

- Instalaciones de Selcomp Ingeniería.
- De forma virtual, se debe definir un canal que facilite la ejecución de la auditoría y se pueda cumplir el objetivo de esta.
- En las instalaciones del cliente, previa autorización de este.

Las auditorías externas se realizarán de acuerdo con lo definido por el ente certificador.

6. Definición de los recursos para la ejecución de la auditoría

Los recursos necesarios para la ejecución de las auditorías internas son:

- Recurso humano: equipo auditor.
- Recurso financiero para el pago del transporte del auditor en caso de que se requiera desplazamiento a las instalaciones del cliente.
- Infraestructura: conectividad a internet y acceso a los repositorios de información autorizados al auditado.

Los recursos necesarios para la ejecución de las auditorías externas son:

- Recurso humano: Auditor asignado por el ente certificador.
- Recurso financiero para el pago de la factura del ente certificador y alimentación del auditor durante la ejecución de la auditoría.
- Infraestructura: conectividad a internet y acceso a los repositorios de información autorizados al auditado.

Código: GCA-PO3		Versión: 14
Fecha elaboración: 2004-03-25	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA DE CALIDAD	Fecha última actualización: 2022-06-22

7. Descripción del procedimiento para la ejecución de las auditorías internas

Ciclo	#	Actividad	Descripción	Responsable
P	1	Definición del equipo auditor	<p>Previo a la elaboración de auditorías internas, se selecciona el grupo de auditores para efectuar las auditorías internas de procesos y proyectos.</p> <p>Para evaluar el perfil del auditor interno se tiene en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación como auditor interno ISO 9001 última versión vigente. - No pertenecer al proceso o proyecto que va a ser evaluado. <p>Para el caso de seleccionar un auditor interno de una empresa consultora, se revisará hoja de vida y certificado como auditor interno de última versión vigente de la ISO 9001.</p> <p>Una vez los auditores cumplen con los requerimientos anteriormente señalados, podrán acceder a la revisión de la información documentada de la compañía para fines exclusivos de auditoría.</p> <p>Para auditores internos de empresas contratadas, se pueden usar documentos de origen externo o los formatos de la empresa según aplique.</p>	Director de Calidad y Servicio al Cliente
	2	Programa de auditorías		
	2.1	Establecer objetivos del programa de auditorías	Definir los objetivos del programa de auditoría, coherentes con la dirección estratégica y que sirvan de apoyo a la política y objetivos de SGC. Estos objetivos deben estar definidos en el formato GCA-P03-F03	Equipo Auditor
	2.2	Definición del Alcance de la auditoría interna	<p>La auditoría se ejecutará a todos los procesos del SGC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión Estratégica - Gestión de Calidad y Servicio al Cliente - Gestión Comercial - Gestión de Operaciones - Gestión Humana - Gestión de Aprovisionamiento - Gestión Financiera 	Equipo Auditor

Código: GCA-PO3		Versión: 14
Fecha elaboración: 2004-03-25	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA DE CALIDAD	Fecha última actualización: 2022-06-22

Ciclo	#	Actividad	Descripción	Responsable
	2.3	Preparación de las actividades de la auditoría	<p>Con el fin de contextualizar la ejecución de la auditoria se debe realizar una revisión de la información documentada de los procesos y proyectos que estén en operación a la fecha de la auditoría.</p> <p>Realizar la planeación de la auditoría, cronograma con fecha y horarios, la técnica de muestreo y método de la auditoría. Plan de auditoría GCA-P03-F04</p> <p>Preparar la información documentada para la auditoría, como el cronograma y la lista de chequeo</p>	Equipo Auditor
H	3	Ejecución de la Auditoría Interna		
	3.1	Inicio de la Auditoría	<p>Se establece contacto con el auditado para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir el medio y acordar la ubicación y de ser necesario los permisos accesos en caso de que la auditoria se realice en las instalaciones del cliente. - Informar sobre los objetivos de la auditoría, alcance, criterios, métodos y personal auditor - Determinar la viabilidad para la ejecución de la auditoría con el fin de no afectar la operación del servicio. 	Equipo Auditor
	3.2	Ejecución de las actividades de la auditoría	<p>Para iniciar la ejecución de la auditoría se debe realizar una reunión de apertura donde se socializará el plan de la auditoría se presentará a los auditados el equipo auditor, se confirmará el cronograma de ejecución y las actividades a realizar.</p> <p>Durante la entrevista con el auditado se realizará muestreo y se solicitará la información documentada pertinente para determinar la conformidad o cumplimiento.</p> <p>La evidencia de la auditoría debería evaluarse frente a los criterios de auditoría para determinar los hallazgos de la auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría.</p> <p>Determinar las conclusiones de la auditoría</p> <p>Se debe diligenciar la GCA-P03-F02 lista de chequeo de la auditoría</p>	Equipo Auditor
	4	Finalización de la auditoría	<p>Realizar el cierre de la auditoría</p> <p>Preparar el informe de la auditoría GCA-P03-F05 y socializarlo.</p> <p>Se realizará un informe final dirigido a gerencia donde se resumirá los resultados de la auditoría interna.</p>	Equipo Auditor

Código: GCA-PO3		Versión: 14
Fecha elaboración: 2004-03-25	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA DE CALIDAD	Fecha última actualización: 2022-06-22

Ciclo	#	Actividad	Descripción	Responsable
V	5	Seguimiento al programa de auditoría	La gerencia deberá asegurar: a) el cumplimiento de los calendarios y el logro de los objetivos del programa de auditoría. b) el desempeño de los miembros del equipo auditor, incluyendo el líder del equipo auditor. c) la capacidad de los equipos auditores para implementar el plan de auditoría; d) la retroalimentación de los de los auditados y de los auditores. e) la suficiencia y adecuación de la información documentada en todo el proceso de auditoría.	Gerencia
A	6	Ejecución de las actividades de seguimiento de la auditoría	Con los resultados de la auditoría interna si se requieren acciones correctivas, el auditado debería mantener informadas a calidad y servicio al cliente sobre el estado de estas acciones. El responsable designado en calidad y servicio al cliente verificará si se completaron las acciones y su eficacia.	Auditado Calidad y servicio al cliente
	7	Revisión y mejora	El director de calidad y servicio al cliente y la gerencia revisaran el programa de auditoría para evaluar si se han alcanzado sus objetivos y las lecciones aprendidas.	Director de Calidad y Servicio al Cliente Gerencia

8. Descripción del procedimiento para la ejecución de las auditorías externas

Las auditorías externas son una de recertificación y dos de seguimiento, que se realizan una cada año.

Para la recertificación

1. Solicitar a Bureau Veritas por medio de correo electrónico la oferta comercial para la recertificación, se debe tener en cuenta que debe realizarse como mínimo dos meses de anterioridad al vencimiento de la certificación.
2. Se debe diligenciar los formularios enviados por Bureau Veritas y enviarlos diligenciados como respuesta al correo.
3. Con la aceptación de la oferta Bureau Veritas asigna el auditor externo y la fecha de ejecución de la auditoría.
4. Se ejecuta la auditoría de acuerdo con el plan de la auditoría enviado por Bureau Veritas.
5. Con la aceptación de la actividad se procede a tramitar la factura de Bureau Veritas de acuerdo con el procedimiento de facturación.

Las auditorías de seguimiento se llevarán a cabo una vez al año, la primera de auditoría de seguimiento se ejecutará después de la recertificación de no más de 12 meses a partir de la fecha de la decisión de recertificación. La frecuencia de las auditorías de Seguimiento será normalmente de 6 o 12 meses.

Código: GCA-PO3		Versión: 14
Fecha elaboración: 2004-03-25	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA DE CALIDAD	Fecha última actualización: 2022-06-22

1. Solicitar a Bureau Veritas por medio de correo electrónico la programación de la auditoría de seguimiento con una propuesta de fechas.
2. Bureau Veritas responderá con la confirmación de fechas y la asignación del auditor externo.
3. Se ejecuta la auditoría de acuerdo con el plan de la auditoría enviado por Bureau Veritas.
4. Con la aceptación de la actividad se procede a tramitar la factura de Bureau Veritas de acuerdo con el procedimiento de facturación.

Matriz de comunicación

Motivo	Quién	Con quién	Canal	Frecuencia	Evidencia
Programa de Auditoría	Director de Calidad y Servicio al Cliente	Líderes de Procesos, directores de Proyectos,	Correo electrónico	Anual	Programa de Auditorías.
Plan de Auditoría	Director de Calidad y Servicio al Cliente	Líderes de Procesos, directores de Proyectos,	Correo electrónico	Anual	Plan de Auditorías.
Lista de Chequeo	Director de Calidad y Servicio al Cliente	Audidores internos	Correo electrónico	Según programa de auditoría	Lista de Chequeo de Auditorías a procesos y proyectos.
Informe de Auditoría	Director de Calidad y Servicio al Cliente	Líderes de Procesos, directores de Proyectos,	Correo electrónico	Según programa de auditoría	Informe de Auditorías.
Informe final de Auditoría	Director de Calidad y Servicio al Cliente	Gerencia General	Correo electrónico	Según programa de auditoría	Informe final de la auditoría interna
Acciones correctivas y/o de mejora	Líderes de Procesos, directores de Proyectos	Director de Calidad y Servicio al Cliente	Correo electrónico	Según programa de auditoría	Acciones correctivas y/o de mejora
Solicitud oferta recertificación Bureau Veritas	Director de Calidad y Servicio al Cliente	Bureau Veritas	Correo electrónico	Anual	Oferta de recertificación
Solicitud auditorías externas	Director de Calidad y Servicio al Cliente	Bureau Veritas	Correo electrónico	Anual	Plan de auditorías externas

Código: GCA-PO3		Versión: 14
Fecha elaboración: 2004-03-25	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA DE CALIDAD	Fecha última actualización: 2022-06-22

Matriz control de cambios

Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha	Naturaleza de cambios
0	D.V.M.	L.F.T.	S.S.A.	2004-03-25	Elaboración Inicial.
1	E.M.C.	D.V.M.	S.S.A.	2004-08-13	Se modifica redacción de objetivo, parámetros de control, seguimiento, registros, se especifican metas para los indicadores. Frecuencia de las auditorías.
2	E.M.C.	E.M.C.	S.S.A.	2006-06-10	Se modifican los indicadores, descripción del proceso, calificación de los auditores, evaluación de los auditores.
3	E.E.	E.M.C.	S.A.	2007-09-15	Se modifican indicadores, descripción del proceso y flujograma.
4	E.E.	E.M.C.	S.A.	2008-04-05	Se genera documento como procedimiento incluido en el proceso de gestión de la calidad.
5	P.B.	E.M.C.	S.A.	2009-01-07	Inclusión plazo de entrega de informes, y actividades realizadas.
6	Paola Blanco	Salvador Angulo	Siervo Morales	02-10-209	Ajustes en la descripción de actividades, codificación del procedimiento.
7	Omar Rojas	Salvador Angulo	Siervo Morales	2011-04-27	Modificación del "Alcance" y "Metodología" (se agrega Diagrama de Flujo)
8	Omar Rojas	Salvador Angulo	Siervo Morales	2012-01-02	Actualización del logo de la empresa.
9	Jacqueline Ordóñez Barbosa	Salvador Angulo	Siervo Morales	2013-01-25	Actualización de actividades, ajuste del formato, unificación del Sistema de Gestión de Calidad de SI y MH, modificación del logo y código.
10	Cristian Durán	Jacqueline Ordóñez Barbosa	Salvador Angulo	2014-04-16	Modificación de los criterios del segundo ciclo de AIC.
11	Leidy Alexandra Mondragón	Salvador Angulo	Salvador Angulo	2018-03-09	Inclusión de selección de auditores internos.
12	Leidy Alexandra Mondragón	Salvador Angulo	Salvador Angulo	2018-12-14	Modificación de periodo de auditoría.
13	Leidy Alexandra Mondragón	Salvador Angulo	Salvador Angulo	2019-07-22	Modificación al punto 4: listas de chequeo.
14	Jennifer Parra	Diana Victoria Morales	Diana Victoria Morales	2022-06-22	Actualización de logos, revisión del procedimiento y actualización de la programación de las auditorías internas