
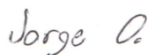



	<b>ENERGIA PARA TELECOMUNICACIONES S. A. S.</b> <b>NIT 900.082.621-1</b> <b>EL MEJOR PREMIO ES LA SATISFACCION DE</b> <b>NUESTROS CLIENTES</b>	Código	D-PR-03
		Versión	09
		Fecha	08/06/2020
		Página	1 de 15

## PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Elaboró y revisó: Armiro Rico G.	Aprobó: Jorge Andrés Ortega Bedoya
Cargo: Coordinador de Calidad, Comunicaciones y Riesgos	Cargo: Gerente General
Firma: 	Firma: 

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG</b>	Código	D-PR-03
		Versión	09
		Fecha	08/06/2020
		Página	2 de 15

## CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>4. CONTENIDO .....</b>	<b>4</b>
4.1 GENERALIDADES.....	4
4.2 PROCEDIMIENTO .....	4
<b>5. REGISTROS.....</b>	<b>6</b>
<b>6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>6</b>
<b>7. ANEXOS.....</b>	<b>6</b>
<b>8. CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>6</b>

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG</b>	Código	D-PR-03
		Versión	09
		Fecha	08/06/2020
		Página	3 de 15

## 1. OBJETIVO

Definir la metodología para planear, ejecutar y documentar las auditorías internas, asegurando que las actividades del Sistema Integrado de Gestión y sus resultados, cumplan con las disposiciones planeadas, con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por Energitelco y también para determinar la implementación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las auditorías internas realizadas por la organización ENERGITELCO S. A. S. al Sistema Integrado de Gestión, bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de acuerdo al decreto 1072 de 2015 y el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) de acuerdo a la ley 1503 de 2011.

## 3. DEFINICIONES

**Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permitan determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

**Equipo de auditoría:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría. El equipo auditor puede incluir expertos técnicos.

**Auditor:** Es la persona calificada para llevar a cabo las auditorías internas al sistema de calidad.

**Auditor principal:** Auditor interno de calidad que coordina el equipo auditor y es el responsable de todas las etapas de la auditoría. El auditor principal puede ser una persona externa que reúna las condiciones para realizar las auditorías.

**Experto Técnico:** Persona que apoya al equipo auditor en aspectos técnicos específicos y aportan con su conocimiento y experiencia al sistema de gestión de calidad auditado. Los expertos pueden ser servidores de la organización o ser externos, en este último caso se contratan por el solicitante de la auditoría.

**Auditado:** Persona, área o proceso al cual se le realiza una auditoría interna de calidad.

**No conformidad:** Es un incumplimiento o no-concordancia con algún elemento de la norma y también con algún punto de la documentación del sistema de calidad.

**Alcance de la auditoría:** Marco o límite de una auditoría en el que se determina el tiempo que se va a emplear, las áreas o asuntos que serán revisados a profundidad en la ejecución. Esta decisión debe ser efectuada teniendo en cuenta la sensibilidad, riesgo, factibilidad y costo, así como la trascendencia de los posibles resultados a informar.

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

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

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG</b>	Código	D-PR-03
		Versión	09
		Fecha	08/06/2020
		Página	4 de 15

**Ciclo:** Si se elabora un programa de auditorías y se decide auditar todos los procesos en un número “n” de auditorías, presentando un informe para cada una de ellas, “n” será el ciclo de auditoría. En el caso de Energitelco, normalmente hacemos la auditoría interna, de todos los procesos, en uno o más días, pero se presenta un solo informe final. En este caso el ciclo es “1”.

**Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente para los criterios de la auditoría y que son verificables.

**Hallazgo de la auditoría:** Resultado de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios de la auditoría.

**Criterios de la auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos contra los cuales se compara la evidencia de la auditoría.

**Conclusiones de la auditoría:** Resultados de una auditoría que entrega el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos de la misma, para determinar la eficacia y la conformidad del sistema de gestión de calidad auditado con respecto a los criterios de auditoría.

**Oportunidad de mejora:** Aspecto o situación que no afecta la eficacia del sistema de gestión de la calidad ni la prestación del servicio, cuyo tratamiento puede mejorar los resultados del proceso o del sistema, o evitar situaciones de riesgo real o potencial o no conformidades potenciales. No es una obligación atender esa situación.

**Viabilidad de la auditoría:** Significa que puede llevarse a cabo la realización de la auditoría, según concepto del auditor principal.

**Informe de auditoría:** Es el documento en el cual se indican los resultados obtenidos en la auditoría.

**Recomendaciones:** Constituyen las medidas sugeridas por el auditor a la administración o a los responsables de las áreas o procesos examinados, para la superación de los hallazgos y las causas de los problemas o algún otro valor agregado que el auditor considere pertinente.

## 4. CONTENIDO

### 4.1 GENERALIDADES

La selección o contratación de los auditores internos se realiza de acuerdo con los requisitos establecidos en el perfil del auditor interno definido en el Manual de Funciones y Competencias.


### 4.2 PROCEDIMIENTO

En el siguiente cuadro se registran las actividades y las responsabilidades para la realización de las auditorías internas.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
01	Gerente General	Define los objetivos, el alcance y establece el programa de auditoría interna. En Energitelco esta definición se hace, normalmente, en las revisiones por la dirección. Se utiliza el formato D-FR-06, “Programa de auditorías internas de calidad y de revisiones por la dirección”.

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG</b>	Código	D-PR-03
		Versión	09
		Fecha	08/06/2020
		Página	5 de 15

		Se debe realizar al menos una auditoría interna cada año.
02	Equipo auditor	Elabora el plan para cada auditoría interna en el formato D-FR-07. El equipo auditor verifica previamente la viabilidad de la auditoría. El plan para la realización de la auditoría se remite al Coordinador de Calidad, Comunicaciones y Riesgos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de inicio de la auditoría. Éste lo revisa y presenta al Gerente General.
03	Gerente General	Aprueba el plan de la auditoría y asigna el personal de auditados.
04	Equipo auditor	Prepara la auditoría y elabora las listas de verificación, para las cuales utiliza el formato D-FR-08.
05	Equipo auditor / Coordinador de Calidad, Comunicaciones y Riesgos	Los auditores internos suministran al Coordinador de Calidad, Comunicaciones y Riesgos sus listas de verificación para que éste evalúe su viabilidad, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015.
06	Equipo auditor	Realiza la reunión de apertura, normalmente presidida por el Auditor Líder. Se registra en el formato para asistencia a eventos D-FR-15.
07	Equipo auditor	Recopila y verifica la información obtenida. Se registran los hallazgos de la auditoría en el formato D-FR-09.
08	Equipo auditor	Prepara las conclusiones de la auditoría y realiza la reunión de cierre. La reunión de cierre se registra en el formato para asistencia a eventos D-FR-15.
09	Equipo auditor	Elabora el informe final de la auditoría en el formato D-FR-10. El informe final se remite al Coordinador de Calidad, Comunicaciones y Riesgos dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la finalización de la auditoría.
10	Coordinador de Calidad, Comunicaciones y Riesgos y los responsables de los procesos	Prepara la documentación de las no conformidades (si las hubo) y formula las acciones correctivas y de mejora, derivadas de esas no conformidades, utilizando el formato D-FR-12. Para cada no conformidad deberá realizarse una acción correctiva. En las auditorías internas no se requiere diferenciar entre no conformidad mayor y no conformidad menor.
11	Personal auditado	Evalúa a los auditores internos. Se utiliza el formato D-FR-11.
12	Coordinador de Calidad, Comunicaciones y Riesgos	Realiza el seguimiento al plan de acción formulado para la atención de las acciones correctivas y de mejora, hasta lograr el cierre de las mismas. El auditor interno verifica el cierre de las no conformidades en la próxima auditoría interna.

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG</b>	Código	D-PR-03
		Versión	09
		Fecha	08/06/2020
		Página	6 de 15

## 5. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	LUGAR DONDE SE ARCHIVA	PERSONAL DE ACCESO	TIEMPO DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN
D-FR-06	Programa de auditorías internas de calidad	Servidor de Gerencia	Libre acceso	Un año después de su vigencia y se destruye
D-FR-07	Plan para la realización de la auditoría interna de calidad	Servidor de Gerencia	Libre acceso	Un año después de su vigencia y se destruye
D-FR-08	Lista de verificación para la auditoría interna	Servidor de Gerencia	Libre acceso	Un año después de su vigencia y se destruye
D-FR-09	Hallazgos de la auditoría interna	Servidor de Gerencia	Libre acceso	Un año después de su vigencia y se destruye
D-FR-10	Informe final de la auditoría interna	Servidor de Gerencia	Libre acceso	Tres (3) años y se destruye
D-FR-11	Evaluación del auditor interno	Servidor de Gerencia	Libre acceso	Tres (3) años y se destruye

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC-ISO 19011:2018. Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.
- Decreto 1072 de 2015, Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo, el cual contiene el SG-SST en el libro 2, parte 2, título 4, capítulo 6.
- Resolución 0312 de 2019, por la cual se definen los estándares mínimos del SG-SST.
- Ley 1503 de 2011, por la cual se promueve la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 1565 de 2014, por la cual se expide la guía metodológica para la elaboración del Plan Estratégico de Seguridad Vial.

## 7. ANEXOS

Anexo 1: Formato Programa de Auditorías Internas y Revisiones por la Dirección

Anexo 2: Formato Plan de auditorías internas

Anexo 3: Formato Informe final de auditoría interna

Anexo 4: Formato Lista de verificación de Auditoría Interna


Anexo 5: Formato Informe de Hallazgos Auditoría Interna

Anexo 6: Formato Evaluación Auditor Interno


Anexo 7: Formato Acta de asistencia a eventos.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	JUSTIFICACIÓN	RESPONSABLE
Octubre 12 de 2011	00	Versión inicial	Representante de la dirección

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG</b>	Código	D-PR-03
		Versión	09
		Fecha	08/06/2020
		Página	7 de 15

Abril 24 de 2013	01	Se ampliaron las definiciones contenidas en el procedimiento	Representante de la dirección
Julio 08 de 2014	02	Cambio de sociedad LTDA a S. A. S.	Representante de la dirección
Junio 25 de 2015	03	Atendiendo directrices de la ISO 19011 y de Icontec hemos modificado los primeros numerales de “4.2 Procedimiento”	Representante de la dirección
Abril 11 de 2106	04	Modificación de redacción del punto “4.2 Procedimiento”	Representante de la dirección
Agosto 01 de 2106	05	Cambio cargo Asistentes de Gerencia	Representante de la dirección
Mayo 10 de 2017	06	Cambio cargo Coordinadores de Gerencia	Representante de la dirección
Junio 22 de 2017	07	Modificación de “4.2 Procedimiento”	Representante de la dirección
Julio 11 de 2108	08	Eliminación cargo Coordinador Logística e Infraestructura	Coordinador Calidad, Comunicaciones y Riesgos
Junio 08 de 2020	09	Adaptar el procedimiento al SIG	Coordinador Calidad, Comunicaciones y Riesgos

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG</b>	Código	D-PR-03
		Versión	09
		Fecha	08/06/2020
		Página	8 de 15


**ANEXO 1: PROGRAMACION DE AUDITORIAS INTERNAS Y REVISIONES POR LA DIRECCION**

AUDITORIAS INTERNAS						
AÑO:						
AUDITORÍA N°:	CICLO N°:	OBJETIVO DE LA AUDITORIA	PROCESOS	TIPO	FECHA	AUDITOR PRINCIPAL

REVISIONES POR LA DIRECCION		
AÑO:		
REVISION N°:	PARTICIPANTES	FECHA



	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG</b>	Código	D-PR-03
		Versión	09
		Fecha	08/06/2020
		Página	9 de 15

## ANEXO 2: PLAN DE AUDITORIA INTERNA

<b>AUDITORIA N°:</b>		<b>CICLO:</b>				
<b>REUNION</b>	<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>LUGAR</b>			
<b>APERTURA</b>			Sede			
<b>CIERRE</b>			Sede			
<b>AUDITOR PRINCIPAL:</b>						
<b>AUDITOR ACOMPAÑANTE:</b>						
<b>ALCANCE:</b>						
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</b>						
<b>OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:</b>						
<b>ACTIVIDADES DE LA AUDITORIA</b>						
<b>PROCESO</b>	<b>AUDITADO</b>	<b>AUDITOR</b>	<b>FECHA</b>	<b>INICIA</b>	<b>ACABA</b>	<b>LUGAR</b>
Receso						
Receso						
Reunión de cierre						
<b>OBSERVACIONES:</b> Se verificarán los requisitos relacionados con Control de documentos y registros, Comunicaciones, Acciones correctivas y de mejora y apropiación del sistema de gestión de la calidad.						
<b>APROBADO</b>						
<hr/> <b>AUDITOR PRINCIPAL</b>			<hr/> <b>GERENTE GENERAL</b>			

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG</b>	Código	D-PR-03
		Versión	09
		Fecha	08/06/2020
		Página	10 de 15

### ANEXO 3: INFORME FINAL DE AUDITORIAS

<b>1. Información General</b>				
Empresa:				
Ubicación:				
Alcance de la auditoría:				
Exclusiones:				
Criterios de Auditoría:				
Tipo de auditoría:				
Fecha de la auditoría:				
Duración (Días - Auditor):				
Representante de la dirección:				
Cargo:				
Auditor líder:				
Auditores:				
Especialista:				
<b>2. Objetivos de la Auditoria</b>				
<b>3. Conclusiones de equipo auditor</b>				
<b>3.1 Actividades desarrolladas</b>				
<b>3.2 Aspectos relevantes</b>				
<b>3.3 Oportunidades de mejora</b>				
<b>3.4 Relación de los Hallazgos</b>				
<b>(Ver Informe de hallazgos por proceso)</b>				
<b>3.5 No conformidades</b>				
Requisito	Evidencia	No conformidad		Observación
		NCM	NCm	
<b>CONCLUSIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA INTERNA</b>				

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG</b>	Código	D-PR-03
		Versión	09
		Fecha	08/06/2020
		Página	11 de 15


**ANEXO 4: LISTAS DE VERIFICACION:**

<b>AUDITORÍA N°:</b>		<b>CICLO N°:</b>		<b>FECHA DE LA AUDITORÍA:</b>	
<b>PROCESO:</b>			<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA:</b>		
<b>AUDITADOS:</b>			<b>AUDITORES:</b>		
<b>PREGUNTA, ACTIVIDAD O REGISTRO A VERIFICAR</b>		<b>RESPUESTA AUDITADO</b>		<b>OBSERVACIONES DEL AUDITOR</b>	
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					



	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG</b>	Código	D-PR-03
		Versión	09
		Fecha	08/06/2020
		Página	13 de 15


## ANEXO 6: EVALUACION DE AUDITORES INTERNOS

	<b>EVALUACION DEL AUDITOR INTERNO</b>	Código	D-FR-11
		Versión	00
		Fecha	12/10/2011
<b>FECHA:</b>	<b>NOMBRE EVALUADOR:</b>		
<b>NOMBRE AUDITOR EVALUADO:</b>			
<b>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b>			
<p><b>1 = No cumple:</b> Durante la auditoría el aspecto a evaluar no estuvo presente</p> <p><b>2 = Bajo o Deficiente :</b> La presencia del aspecto a evaluar no se evidencia de forma clara</p> <p><b>3 = Aceptable o Regular:</b> El aspecto a evaluar no se cumple a cabalidad con los requisitos establecidos para cada factor</p> <p><b>4 = Bueno o Adecuado:</b> Durante la auditoría el factor a evaluar se presenta en los niveles y patrones establecidos cumpliendo a cabalidad con el objetivo de la misma</p> <p><b>5 = Sobresaliente o Excelente :</b> Durante la auditoría el aspecto a evaluar sobresale, sobrepasando los niveles indicados</p>			
		<b>VALOR</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>			
1	Establece objetivos puntuales de auditoría y plazos para la ejecución de mejoras.		#¡DIV/0!
2	Da un orden lógico al proceso de auditorías, establece momentos puntuales y los jerarquiza.		
3	Anticipa mediante listas de verificación puntos críticos de una situación dada y establece el control de variables externas.		
<b>COMUNICACIÓN</b>			
1	Posee la capacidad de escuchar y hacer preguntas perspicaces que vayan al centro del problema.		#¡DIV/0!
2	Identifica el momento y la forma adecuada para exponer puntos importantes.		
3	Es claro en la exposición de sus conceptos, demuestra seguridad y precisión.		
4	Posee habilidad de persuasión mediante un discurso claro y convincente.		
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>			
1	Posee la capacidad de escuchar adecuadamente, comprender y responder a las ideas y justificaciones de los demás.		#¡DIV/0!
2	Usa un lenguaje cordial para expresar sus ideas.		

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG</b>	Código	D-PR-03
		Versión	09
		Fecha	08/06/2020
		Página	14 de 15

3	Comprende la posición de los demás y los ayuda a entender y aceptar la situación problemática.		
<b>BÚSQUEDA DE INFORMACION</b>			
1	Demuestra inquietud y curiosidad constantes por saber más sobre las cosas, los hechos o las personas que inciden en los procedimientos.		#¡DIV/0!
2	Busca información más allá de las preguntas rutinarias o de lo que se observa de forma evidente		
3	Resuelve discrepancias haciendo preguntas variadas.		
4	Solicita información concreta y evidencia de las respuestas obtenidas.		
<b>CUMPLIMIENTO</b>			
1	Entrega oportunamente el plan y los informes de la auditoría.		#¡DIV/0!
2	Cumple puntualmente el plan de entrevistas con los auditados y el horario de las reuniones planificadas.		
3	Da respuesta oportuna a los requerimientos de la organización relacionados con la auditoría.		
<b>PUNTAJE TOTAL</b>			<b>#¡DIV/0!</b>
<b>OBSERVACIONES:</b> Auditor con una calificación igual o inferior a tres (3) no se tiene en cuenta para futuras auditorías.			
<b>Firma evaluador :</b>			
Elaboró y revisó: Johana Ortega Bedoya		Aprobó: Jorge Andrés Ortega Bedoya	
Cargo: Coordinadora Financiera		Cargo: : Gerente General	
Firma:		Firma:	



	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG</b>	Código	D-PR-03
		Versión	09
		Fecha	08/06/2020
		Página	15 de 15

## ANEXO 7: ACTA DE ASISTENCIA A EVENTOS

	<b>ACTA DE ASISTENCIA A EVENTOS</b>	Código	D-FR-15
		Versión	00
		Fecha	14/03/2012
		Página	1 de 1
<b>ASUNTO:</b> _____			
<b>OBJETO DEL EVENTO:</b>			
<b>LUGAR:</b>		<b>FECHA:</b>	
<b>HORA INICIO:</b>		<b>HORA FINALIZACION:</b>	
<b>ASISTENTES</b>			
<b>NOMBRE</b>		<b>FIRMA</b>	
<b>TEMAS A TRATAR</b>			
<b>RESULTADOS LOGRADOS</b>			
<b>REVISIÓN DE COMPROMISOS PENDIENTES</b>			
<b>TAREAS ASIGNADAS</b>			