

TÍTULO INSTRUCTIVO ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO INDSC-SG-002
	VERSION 01
	FECHA DE VIGENCIA Junio 2012

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLES
4. DEFINICIONES
5. INSTRUCCIÓN
 - 5.1 ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN
 - 5.2 REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS
6. ANEXOS
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS
8. CONTROL DE CAMBIOS

DOCUMENTO APROBADO

Zulay Espejo Coordinadora Sistemas de Gestión	Efraín Lezama Director Administrativo	Efraín Lezama Director Administrativo
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Fecha: Febrero 2012	Fecha: Junio de 2012	Fecha: Junio 2012

1. OBJETIVO

Facilitar la implementación y administración de los Sistemas de Gestión, **integrando** la política, objetivos y su logro, **permitiendo** dirigir y controlar la gestión asociada a la calidad, seguridad, sostenibilidad, entre otros.

Establecer la metodología a seguir para la planificación y realización de auditorías a los sistemas de gestión, con el fin de controlar y evaluar el cumplimiento de los requisitos aplicables para la eficaz operación de la organización.

2. ALCANCE

Aplica para la planificación y administración de los Sistemas de Gestión, teniendo en cuenta que estos deben ser definidos, documentados y comunicados a todos los trabajadores de las diferentes Empresas del Grupo Oriente, involucrados en los procesos, a fin de mantener uniformidad y consistencia, involucrando las etapas de planificación, ejecución, preparación y cierre de auditoría, así como el seguimiento a los compromisos establecidos.

3. RESPONSABLES

3.1 COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN: Persona designada por la División de Servicios Corporativos para dirigir **y controlar** las actividades de implementación y administración de los Sistemas de Gestión en las Empresas del Grupo Oriente.

3.2 LÍDERES DE PROCESOS: Personas responsables del cumplimiento de los procedimientos e instructivos relacionados con sus procesos.

3.3 DIRECTOR DE CALIDAD: Persona designada por la Gerencia para dirigir y controlar las actividades de implementación y administración de los Sistemas de Gestión en Olmué Colombia S.A.S.

3.4 AUDITADOS: Es responsabilidad de todo el personal cumplir los lineamientos establecidos en todos los procedimientos aprobados. Las No conformidades encontradas en auditoría afectarán el resultado de la evaluación de desempeño.

4. DEFINICIONES

4.1 Copia Controlada: Es una copia de un documento que se actualiza a los usuarios cada vez que hay una modificación del original.

4.2 Copia No Controlada: Es una documento de libre distribución a los usuarios, y no hay compromiso de actualizarlo cada vez que haya una modificación del original. Se considera como documento no controlado todo aquel que contiene la nota de "Copia No Controlada"

4.3 Documento Obsoleto: Documento que contiene información desactualizada por lo cual se prohíbe su uso. Se guarda una (1) copia en medio magnético. Se considera Documento Obsoleto toda copia desactualizada que no contenga la nota "Copia No Controlada".

4.4 Sistema de Gestión (SG): Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Consta de la estructura organizacional, la documentación, los procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos y cumplir con los requisitos de las partes interesadas.

4.5 Cambios Estructurales: cambios que afectan la prestación del servicio o realización del producto. Aplican para modificaciones de fondo y no de forma.

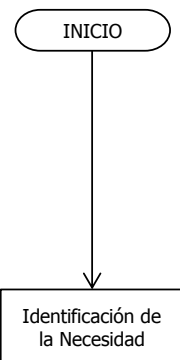
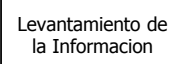
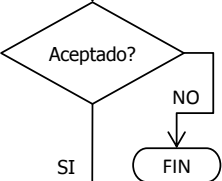
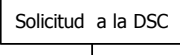
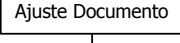
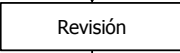

4.5 Auditorías Internas: es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios tales como: normas, procedimientos, manuales, estándares, requisitos legales, entre otros.

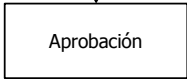
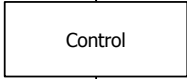
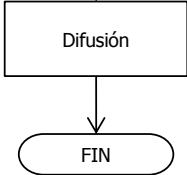
4.6 Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

- 4.7 Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable
- 4.8 Auditor: Persona o grupo de personas con la competencia para llevar a cabo una auditoría
- 4.9 Ciclo de auditoría: Periodo de tiempo en el cual se desarrolla un programa de auditoría
- 4.10 Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades
- 4.11 Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia para llevar a cabo la auditoría de calidad.
- 4.12 Evidencia de la auditoría: Registro, declaración de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa
- 4.13 Hallazgo de auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- 4.14 No conformidad: Incumplimiento de un requisito
- 4.15 Plan de auditoría: Descripción de actividades y detalles acordados para llevar a cabo una auditoría
- 4.16 Reunión de apertura: Momento inicial a la ejecución de la auditoría en la cual participan los auditados y los auditores, utilizada para presentar a los participantes, recordar el objeto y alcance de la auditoría, confirmar el plan que se va a iniciar y determinar la forma de desarrollar la auditoría
- 4.17 Reunión de cierre: Reunión en la que participan los auditados y los auditores, una vez finalizada la auditoría, en la cual se presentan todos los hallazgos y conclusiones de la auditoría, tanto positivos como negativos para que el responsable del área o proceso auditado conozca los resultados y pueda iniciar la definición de las acciones a seguir.

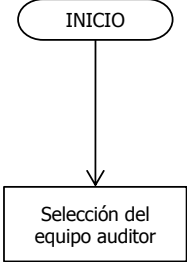
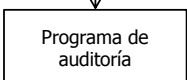
5. INSTRUCCIÓN

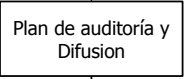
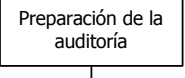
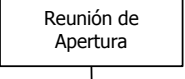
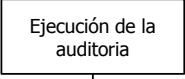
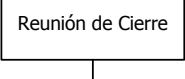
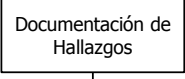
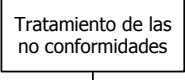
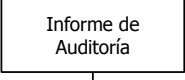
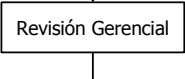
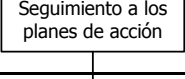
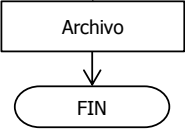
5.1 ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1		<p>La necesidad de generar o actualizar un documento esta enfocada de acuerdo a las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por requisito de norma segun los sistemas de gestión en implementación • Cuando hay No Conformidades documentales o de funcionamiento, después de una revisión rutinaria efectuada por la Dirección responsable, por la programación y ejecución de auditorias internas o externas o por la implementación de acciones correctivas y/o preventivas después de una revisión. • Cuando un funcionario (empleado o colaborador) identifica la necesidad de estandarizar (documentar o describir) alguna labor o dejar registro de ésta. <p>Según la necesidad, se pueden generar diferentes tipos de documentos así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Instructivo • Especificacion • Manual • Matriz • Formato • Listado • Ficha Tecnica • Programa <p>Antes de Iniciar el levantamiento de la información, se debe tener en cuenta que según el tipo de documento a crear se tienen unas especificaciones de su contenido, las cuales se encuentran en el Instructivo para la Elaboración de Documentos INDSC-SG-001</p>	Cualquier Funcionario	Reporte de No Conformidad Solicitud de Creación o Modificación
2		Se hace el levantamiento de la información con el apoyo de las personas afectadas por el cambio a proponer. Realiza la propuesta (documento escrito - borrador) y se lo presenta a su jefe inmediato con el fin de validar si es viable o no el cambio.	Solicitante	Solicitud de Creación o Modificación
3		<p>Documento Nuevo: se valida si es viable la creación de un nuevo documento o si se cuenta con algun documento que pueda ser mejorado con esta propuesta.</p> <p>Documento ya Creado: Se valida si el documento es viable de mejorar con esta propuesta.</p> <p>Se determina si hay algún otro documento que se vea afectado por el cambio propuesto o si hace falta crear algún soporte adicional.</p>	Jefe Inmediato Solicitante	Solicitud de Creación o Modificación
4		Se entrega la solicitud de creación o modificacion debidamente firmada por el jefe inmediato al Coordinador del Sistema de Gestión junto con el borrador de la propuesta.	Solicitante	Solicitud de Creación o Modificación
5		<p>Recibe el borrador y lo ajusta a la forma y controles establecidos en el INDSC-SG-001.</p> <p>La solicitud de Creación o Modificación, se archiva de forma digital (escaneada) para dejar evidencia de ello.</p>	Coordinador Sistemas de Gestión	Nuevo Documento
6		<p>Se convoca al Comité Directivo para revisión y aprobación de la propuesta presentada.</p> <p>Se evalúa el levantamiento de la información teniendo en cuenta: Finalidad, Beneficios e Impacto.</p> <p>Este Comité se reunirá cada mes, sólo en caso de tenerse propuestas para evaluar, y sólo si amerita, se convocará a un comité extraordinario.</p>	Coordinador Sistemas de Gestión	Acta de Comité
7		<p>En comité también se puede rechazar la propuesta o proponer otro tipo de modificación.</p> <p>En caso de rechazo, el proceso llega a su fin.</p> <p>En caso de presentarse otra propuesta, se debe levantar nuevamente información al respecto.</p>	Comité Directivo	Acta de Comité

8		<p>Durante el Comité, se realizarán, si es posible, las modificaciones que se consideren necesarias para inmediatamente dar la aprobación al documento.</p> <p>Si durante Comité no es posible realizar las modificaciones, se dejarán definidas en el acta y se realizarán conforme lo establecido. Luego, el documento completo será enviado a los miembros del comité via correo electrónico en espera de una respuesta de aprobación.</p> <p>El coordinador de Sistemas de Gestión, debe coordinar que todos los documentos originales cuenten con las firmas de elaboración, revisión y aprobación.</p> <p>Los cargos que realizan la revisión y aprobación sobre actualizaciones de documentos, son los mismos que lo realizaron inicialmente.</p>	Comité Directivo	Acta de Comité
9		<p>Archiva en medio magnetico carpeta llamada OBSOLETOS los documentos desactualizados del Sistema de Gestión, garantizando así una rápida recuperación de la información y su seguridad. Estos documentos son archivados en su ultima versión.</p> <p>Los documentos nuevos serán codificados y se les colocarán la versión 01 y su fecha de vigencia (fecha en que inicia su aplicación)</p> <p>Para los documentos actualizados o modificados se les cambiará su versión y fecha de vigencia.</p> <p>Los documentos nuevos o modificados, serán subidos a una carpeta compartida en formato pdf para que no se realicen modificaciones sin autorización y tendrán en su pie de pagina la frase "COPIA NO CONTROLADA"</p> <p>El nombre, versión, fecha de vigencia y codificación deberán actualizarse en la Matriz de Control de Documentos</p> <p>Los documentos originales serán archivados en formato original y guardados para prevenir su modificación.</p>	Coordinador Sistemas de Gestión	Matriz de Control de Documentos
10		<p>La difusión de los documentos al personal involucrado se realiza mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de Difusión: Aplica para informar sobre cambios estructurales. - Notificaciones: a través de memorandos o correos electrónicos se dará a conocer los cambios no estructurales o actualizaciones de formatos. - En cualquiera de las dos situaciones, se procederá a informar por correo electrónico, la ubicación del documento controlado. 	Coordinador Sistemas de Gestión	Correos Electronicos Actas de reunión

5.2 REALIZACION DE AUDITORIAS INTERNAS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1		<p>Se selecciona el grupo de auditores Internos encargado de la realización de las auditorias a los diferentes procesos definidos por la organización. Esta selección se hace mediante convocatoria abierta teniendo en cuenta los requisitos establecidos en el Perfil del auditor interno (Anexo 1).</p> <p>La verificación de la selección y competencia de los auditores se realizará a través del formato FODSC-SG-005 Evaluación del Auditor.</p> <p>La selección se realizara después de realizada la capacitación interna o comprobar que la persona ha obtenido alguna capacitación externa (ver criterio en el formato FODSC-SG-005) y luego sobre el mismo registro se realizara la evaluación de sus habilidades (en la practica), máximo 15 días después de su participación en una auditoria interna.</p> <p>Nota: Los resultados de la evaluación aplicada a los auditores, se debe tener en cuenta para el mejoramiento de competencias cuya frecuencia será de mínimo una vez al año.</p>	Coordinador Sistemas de Gestion	FODSC-SG-005 Evaluación del Auditor
2		<p>Elabora la programación anual de las auditorias, esta programación incluye las fechas en las cuales se deben ejecutar las auditorias, los planes de acción, la formación de auditores, el mejoramiento de competencia de auditores y la realización de la revisión gerencial para los sistemas de gestión implementados entre otros</p>	Coordinador Sistemas de Gestion	Programa anual de auditorías de sistemas de gestión FODSC-SG-003

3		Convoca al equipo auditor mínimo ocho días antes de la realización de la auditoría, para elaborar el plan de auditorías, estableciendo objetivos, alcance, criterios, fechas, horarios y actividades a realizar. Este plan se debe dar a conocer a los responsables de los procesos a auditar con mínimo cinco días de anticipación para que verifiquen la información registrada.	Coordinador Sistemas de Gestion	Plan de auditorías internas sistemas de gestión FODSC-SG-002
4		Realiza una revisión a los documentos que considere necesarios para la correcta realización de la auditoría. Posteriormente, el equipo auditor registra los puntos claves que serán motivo de verificación, dejando registro de ello.	Equipo auditor	Lista de chequeo de auditoría FODSC-SG-008
5		En la fecha programada se debe realizar la reunión de apertura con las personas a auditar; con el objetivo de ilustrar al auditado de manera clara y detallada acerca del objetivo, alcance, metodología e itinerario de la auditoría. Adicionalmente se resuelven las inquietudes que puedan tener los auditados	Auditor Lider	FODSC-RH-020 Control de Asistencia
6		El equipo auditor ejecuta la auditoría según las fechas programadas para obtener evidencia objetiva de la implementación y el funcionamiento de los sistemas de gestión. Los hallazgos encontrados se clasifican y registran en la lista de chequeo de auditoría. En algunos casos y de acuerdo al desarrollo de la auditoría, se podrán realizar preguntas diferentes a las establecidas en la lista de chequeo, para cuyo caso se debe dejar registro de cualquier modificación o adición.	Equipo auditor	Lista de chequeo de auditoría FODSC-SG-008
7		Tras haber cumplido el ciclo de auditoría, se realiza la reunión de cierre para presentar los hallazgos y conclusiones detectadas. En esta reunión los auditados pueden no estar de acuerdo con los resultados, en cuyo caso se debe llegar a una concertación basada en justificaciones adecuadas.	Auditor Lider	FODSC-RH-020 Control de Asistencia
8		Las no conformidades y observaciones encontradas se reportan de manera clara identificando la evidencia objetiva que las soporta, en el formato de lista de chequeo de auditoría; adicionalmente en el campo "Conclusiones generales de la auditoría" del mismo formato se describen los aspectos relevantes y oportunidades de mejora detectadas. Esta información debe ser entregada al departamento de calidad máximo cinco (5) días después de transcurrida la auditoría.	Equipo auditor	Lista de chequeo de auditoría FODSC-SG-008
9		El jefe de proceso formula las acciones correctivas y/o preventivas, tendientes a mejorar o eliminar las no conformidades encontradas, cuyo registro, análisis y seguimiento se debe encontrar en el formato FODSC-SG-004 Matriz de Cierre de No conformes	Equipo Auditor y Jefes de Proceso responsable	FODSC-SG-004 Matriz de Cierre de No conformes
10		Máximo ocho (8) días después de la auditoría se elabora el informe de auditoría, el cual debe ser un reflejo de lo presentado en la reunión de cierre, incluyendo fechas, lugares, procesos auditados, hallazgos y conclusiones de la auditoría. Este informe debe ser divulgado a los líderes de proceso en comité líder o comité de calidad.	Auditor Lider	Informe de Auditoría / FODSC-RH-020 Control de Asistencia
11		Se realizará la revisión gerencial luego de realizada la auditoría a los sistemas de gestión de las empresas del grupo. La alta dirección analiza la información de entrada y genera decisiones para el mejoramiento de sus sistemas de gestión.	Comité Gerencial	Acta de Revisión Gerencial / FODSC-RH-020 Control de Asistencia
12		Periódicamente hace seguimiento a las acciones planteadas, verifica el cierre de las acciones correctivas y/o preventivas tomadas, incluido el cumplimiento de las fechas acordadas.	Coordinador Sistemas de Gestion	FODSC-SG-004 Matriz de Cierre de No conformes
13		Archiva y mantiene todos los registros derivados de la auditoría a los sistemas de gestión, de acuerdo a lo establecido en la matriz control de registros	Coordinador Sistemas de Gestion	N.A.

6. ANEXOS

ANEXO 1. Perfil de Competencias del Auditor Interno

FODSC-SG-002	Plan de Auditoria
FODSC-SG-003	Programa de Auditoria
FODSC-SG-004	Matriz cierre de No conformidades
FODSC-SG-005	Evaluación del Auditor
FODSC-SG-006	Listado Maestro de Documentos
FODSC-SG-007	Informe de Auditoria Interna
FODSC-SG-008	Lista de Chequeo de Auditoria

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

INDSC-SG-001 Instructivo Elaboración de Documentos

8. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica.

PERFIL DE COMPETENCIAS DEL AUDITOR INTERNO EMPRESAS DEL GRUPO ORIENTE

1. Identificación		
1.1 Proceso	:	Sistemas de Gestión
1.2 Denominación del Rol	:	Auditor Interno Sistemas de Gestión
1.3 Cargo superior inmediato	:	De acuerdo al cargo ocupado dentro de la organización
1.4 Fecha de elaboración	:	Febrero de 2012
1.5 Fecha de Revisión	:	Junio de 2012
2. Perfil Profesional		
2.1 Educación	:	Estudiante profesional ó técnico de cualquier carrera.
2.2 Formación	:	Conocimiento de los requisitos aplicables normas ISO 9.001 y 19011
2.3 Experiencia	:	Conocimiento de los requisitos aplicables ISO 28000 u OEA (Operador Economico A.)
2.4 Habilidades	:	Un año en la organización, o haber participado en un ciclo de auditorías internas a sistemas de gestión como auditor y como auditado.
	:	Comunicación, planeación, organización, liderazgo, ética, observación, percepción y versatilidad.
3. Objetivos del Cargo		
1. Velar por la correcta ejecución de los recursos asignados para el mantenimiento de los sistemas de gestión.		
2. Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en los sistemas de gestión.		
2. Velar por la mejora continua de los sistemas de gestión.		
3. Aplicar todos los conocimientos que permitan detectar debilidades y oportunidades de mejora en los sistemas de gestión.		
4. Alcance		
Es responsable por seguir los lineamientos establecidos para la implementación y mejoramiento del plan de auditorias internas de los sistemas de gestión, desde la etapa inicial de preparación de la auditoría hasta el seguimiento a los planes de acción emprendidos.		
5. Definiciones		
Comunicación	:	Aptitud para la redacción de informes, presentaciones orales, formulación de preguntas y realización de entrevistas.
Planeación	:	Capacidad para planear, organizar y coordinar, facilitando y orientando su actuación hacia la consecución de los resultados esperados.
Organización	:	Capacidad para distribuir y asignar en forma razonable el trabajo y sus decisiones contribuyen al logro eficaz de los resultados.
Liderazgo	:	Conducir, apoyar y orientar hacia el logro de los objetivos, propiciando el ambiente adecuado para el correcto desarrollo de las actividades del equipo de trabajo.
Ética	:	Actuar guiado por valores y comportamientos en donde prima la rectitud y el bienestar colectivo.
Observación	:	Capacidad de obtener información más profunda acerca de un evento específico.
Percepción	:	Análisis y emisión de conceptos objetivos a través de la recolección de información real.
Versatilidad	:	Capacidad para detectar oportunidades de mejora.
6. Responsabilidades		
6.1 Responsabilidades Principales		Frecuencia
• Planificación de las auditorias internas y externas de calidad.		Anual
• Determinar el objetivo, alcance, criterios de auditoria y los procesos a auditar.		Por Auditoría
• Elaborar la documentación necesaria para la ejecución de la auditoría.		Por Auditoría
• Recolectar y analizar evidencia objetiva que sea pertinente y suficiente para obtener conclusiones.		Por Auditoría
• Documentar las observaciones obtenidas en la ejecución de la auditoría.		Por Auditoría
• Dar a conocer al auditado y su jefe inmediato las no conformidades detectadas.		Por Auditoría

PERFIL DE COMPETENCIAS DEL AUDITOR INTERNO EMPRESAS DEL GRUPO ORIENTE

6. Responsabilidades	
6.1 Responsabilidades Principales	Frecuencia
• Reportar a la gerencia los resultados de la auditoría.	Por Auditoría
• Detectar oportunidades de mejora.	Por Auditoría
• Verificar la implementación de acciones correctivas y preventivas para contrarrestar los hallazgos de la auditoría.	Por Auditoría
• Hacer seguimiento a la eficacia de las acciones emprendidas para eliminar las causas de las no conformidades detectadas.	Por Auditoría
7. Relaciones	
7.1 Relaciones Internas	
Área	Finalidad
Todos los procesos de la organización	Revisiones a los sistemas de gestión implementados, para verificar su adecuación, conveniencia y eficacia continua.
7.2 Relaciones Externas	
Área	Finalidad
Entes certificadores	Lograr la certificación a los sistemas de gestión
8. Traslados/ Viajes	
A las diferentes empresas del grupo / haciendas, verificación de actividades en campo y puertos	
9. Antecedentes	
No aplica	