1. OBJETIVO

Determinar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión Integral de la Calidad a partir de los criterios y lineamientos para la programación, planificación, preparación y ejecución de Auditorías Internas de Calidad, generar los informes necesarios y realizar el seguimiento a las Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora asociadas con las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Estratégico de Transporte Público, inicia con la elaboración del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad y finaliza con la preparación del informe para el Representante de la Dirección.

3. RESPONSABLE

El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento es el líder del proceso de Control de Gestión y deberá asegurar que se audite completamente todo el SGC en el año.

Los responsables de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem número 5 de este procedimiento.

4. GENERALIDADES

La auditoría se realiza con el propósito de verificar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad son conformes con las disposiciones planificadas y con los requisitos aplicables al Sistema de Gestión Integral de la Calidad, para determinar su eficacia, eficiencia y efectividad; y brindar herramientas para el mejoramiento continuo del mismo.

Las auditorías se programan anualmente y como mínimo se ejecuta un ciclo completo en el año que tenga cobertura sobre la totalidad de los requisitos especificados en el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se pueden realizar auditorías adicionales a las programadas por solicitud del Gerente o del Representante de la Alta Dirección. Las Auditorías se programan preferiblemente empezando por los procesos cuyos resultados sean deficientes o en los que hayan presentado el mayor número de no conformidades o haya un cambio en el proceso; teniendo en cuenta los resultados de las auditorias

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

anteriores. Además las auditorias pueden incluir no sólo la verificación del cumplimiento de requisitos, sino también el seguimiento a la implementación y eficacia de las Acciones Correctivas.

Los auditores no deben auditar su propio trabajo, cumpliendo así el principio de independencia.

4.1 Responsabilidades

Auditor Líder:

Es el responsable de todas las etapas de la auditoria y de coordinar el trabajo del Equipo de auditoria (Auditor Líder y Auditores acompañantes).

Además de las responsabilidades estipuladas para los auditores internos de calidad tienen las siguientes:

- Presentar a los auditores acompañantes
- Preparar el plan de auditoría y darlo a conocer al responsable del proceso a auditar, una semana antes como mínimo a la ejecución de la auditoría de acuerdo con el programa.
- Representar al equipo de auditoría ante el auditado.
- Realizar reunión de apertura.
- Ejecutar la Auditoría asignada según programa
- Presentar el informe de auditoría
- Hacer seguimiento a las acciones tomadas que se generen como resultado de la auditoría.
- Respetar el alcance de la Auditoría
- Evaluar las no conformidades con evidencias objetivas
- Informar verbalmente al auditado sobre no conformidades encontradas, en la reunión de cierre.
- Conservar y salvaguardar los documentos relativos a la auditoria, hasta el momento de evaluar la implementación y eficacia de las acciones correctivas o preventivas.

Auditor Acompañante:

- Planificar y realizar las actividades de auditoría que le fueron asignadas.
- Recolectar la información y evidencias, analizar los datos recolectados, redactar los informes correspondientes y comunicar los resultados al auditor líder
- Tratar la información con discreción y garantizar su confidencialidad.
- Apoyar al auditor líder y al equipo de auditoría.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

Responsabilidad de Procesos:

- Aprobar el plan de la auditoría respectiva.
- Permitir el acceso del auditor a la documentación requerida, registros e instalaciones.
- Proporcionar los recursos necesarios para que los auditores puedan realizar su labor.
- Reconocer y aceptar las No Conformidades detectadas, debidamente sustentadas.
- Justificar aquellas no conformidades ante el auditor que no considere a lugar o que haya cerrado antes de la reunión de cierre.
- Establecer e implementar las Acciones Correctivas y/o Preventivas necesarias para evitar la repetición de las No Conformidades según lo estipulado en el **EGC-PD-03 Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**.
- Verificar la eficacia de las Acciones Correctivas y/o Preventivas implementadas de acuerdo con el **EGC-PD-03 Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**.

4.2 Designación de Auditores

Los auditores internos del Sistema de Gestión Integral de la Calidad son designados por el Responsable del proceso de Control de Gestión, de acuerdo a perfil establecido para este rol.

4.3 Perfil del Auditor Interno

- **Educación:** Profesionales universitarios en cualquier área del conocimiento.
- **Formación:** Curso en la Norma ISO 9001:2000 o versión posterior con intensidad mínima de 24 horas; curso aprobado en auditorías internas de la Calidad con intensidad mínima de 24 horas.
- **Experiencia:** Mínimo seis (6) meses con la organización.
- **Habilidades:** Comunicación oral y escrita, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.

4.4 Mecanismos de evaluación, seguimiento y verificación de la auditoria interna

a. Criterios de evaluación de la auditoría

La auditoría interna se evalúa a través de la valoración de las actividades que realiza el equipo auditor, para lo cual se establecen los criterios en el **ECG-FO-05 Formato Evaluación de Auditoría Interna.**

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

El equipo auditor se evalúa a través de la valoración del desempeño de la auditoria y las habilidades demostradas para lo cual se establecen los criterios del **ECG-FO-05 Formato Evaluación de Auditoría Interna,** lo cual es responsabilidad del Responsable del proceso auditado.

Cuando no sean aprobados cualquiera de los aspectos evaluados, el Responsable de Mejoramiento del Sistema de Gestión Integral de la Calidad realizará un análisis y presentará el concepto al Representante de la Dirección y en los casos donde sea necesario investiga el causal de no aprobación y se toman las acciones de mejora pertinentes.

b. Mecanismos de seguimiento y verificación de la auditoría interna y de la eficacia de las acciones tomadas

Para asegurar la eficacia de las auditorías internas de calidad en la mejora del desempeño, se establecen los siguientes criterios para el seguimiento y verificación:

- Cumplimiento del plan de la auditoría de acuerdo con el programa anual de auditoría interna.
- Cumplimiento de la ejecución de la auditoria interna de acuerdo con lo planificado, teniendo en cuenta el cronograma y las actividades programadas.
- Verificar que el cierre de la auditoría interna se realice de acuerdo con lo planificado y se efectúe un análisis de las acciones tomadas sin demora injustificada, así como también la eficacia de las acciones de mejora, contrastando que la toma de acciones correctivas/preventivas abarquen la totalidad de las no conformidades y oportunidades de mejora, siguiendo los lineamientos del **EGC-PD-03 Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**.

El responsable del seguimiento y verificación del cumplimiento del programa de auditorías internas es el Responsable del proceso de Control de Gestión quien aplica y deja la evidencia registrada a través del formato **ECG-FO-06 Formato de Seguimiento y Control de la Ejecución del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad.**

4.5 GLOSARIO D TÉRMINOS

Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo, la cual se puede obtener por medio de la observación, medición, ensayo / prueba u otros medios.

Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de observación u dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo / prueba o comparación con patrones.

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión o grado en que se

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

cumple los criterios de auditoría. Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorias de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización para fines internos y pueden constituir la base para la autodeclaración de conformidad de una organización.

Plan de Auditoria: Es el documento de trabajo detallado que se constituye en la guía para la ejecución de los programas de Auditoría Interna a desarrollar por el equipo de Auditoría Interna o quien haga sus veces quien desarrolla las funciones de elaboración, ejecución, evaluación y seguimiento del cronograma de Auditoría. El Comité de Calidad o quien haga sus veces, es responsable de su aprobación. Las eventuales modificaciones significativas que se realicen durante el ejercicio, deberán ser conocidas y aprobadas por este Comité.

Plan de Trabajo: Es el documento se realiza específicamente para cada auditoria, con especificaciones que detalle el proceso que se va auditar.

Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas y documentos tales como procedimientos, instructivos, guías o requisitos que se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoria.

Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría u oportunidades de mejora.

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Auditado: Organización que es auditada. Conjunto de personas o instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones que son auditadas.

Auditor: Persona con las competencias y el perfil requerido para llevar a cabo una auditoría. Nota: El equipo auditor es el conjunto de uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría. Un auditor del equipo auditor se designa como auditor líder o jefe del equipo. El equipo auditor puede incluir auditores en formación y cuando sea preciso, expertos técnicos. Los observadores pueden acompañar el equipo auditor pero no actúan como parte del mismo.

Experto Técnico: Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar. La experiencia o conocimientos técnicos incluyen conocimientos o experiencia en la organización, proceso o actividad a ser auditada. Un experto técnico no actúa como un auditor en el equipo auditor.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

Auditor Líder: auditor competente para dirigir y efectuar las auditorías. Jefe del equipo auditor.

Conclusiones de Auditoria: Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.

Programa de Auditoria: Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Cliente de la Auditoría: Organización o persona que solicita la auditoría.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito

No Conformidad: es el incumplimiento de un requisito.

Hallazgos de Auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada y comparada frente a los criterios de auditoría, con el fin de analizarlas y calificarlas para establecer de si se tratan de no conformidades, observaciones o conformidades (que se quedan a nivel de simple hallazgo):

Observación: hallazgo de auditoria, el cual indica una situación que conlleva una oportunidad de mejora o un riesgo potencial de constituirse en No Conformidad.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	Elaborar Programa Anual de Auditorías	Define el Programa Anual de auditorías determinando lo establecido en el **ECG-FO-01 Formato Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad**, y lo pasa a aprobación por parte del Representante de la Dirección o Gerencia.	Responsable del proceso de Control de Gestión
2	Asignar Equipo Auditor	Asigna el equipo auditor según el perfil establecido para cada auditoria establecida en el Programa Anual de Auditorías, especificando Auditor Líder y Auditores Acompañantes. Notifica al personal asignado utilizando los canales de comunicación que considere adecuados. Desde el momento en que se notifica al personal asignado, se inicia el seguimiento y control de la	Responsable del proceso de Control de Gestión

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
		ejecución del programa anual de auditorías internas de calidad a través de **ECG-FO-06 Formato de Seguimiento y Control de la Ejecución del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad.**	
3	Elaborar Plan de Auditoría	Con base en los documentos del Proceso a auditar, el Auditor Líder y los Auditores Acompañantes asignados, utilizan el **ECG-FO-02 Formato Plan de Auditorías Internas de Calidad,** donde se establecen entre otros: Objetivo, alcance, criterios; así como la agenda detallada con fecha, hora, funcionario a entrevistar y lugar de la auditoría; lo cual se envía al Responsable del proceso a auditar hasta lograr su aprobación. Lo anterior se debe realizar una semana antes, como mínimo, a la fecha de inicio programada para la auditoría.	Equipo Auditor
4	Elaborar listas de chequeo	Revisa la documentación y elabora la lista de verificación (guía de preguntas), utilizando el **ECG-FO-03 Listado de Verificación para Auditorías Internas de Calidad**.	Equipo Auditor
5	Realizar reunión de Apertura	Explica la metodología a utilizar para el desarrollo del Plan de la Auditoría, presenta los miembros del equipo auditor, los canales de comunicación, confirma la disponibilidad del personal auditado en los horarios establecidos, y aclara las inquietudes que presenten los auditados, por si se requiere realizar algún cambio al plan de auditorías.	Auditor Líder

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
6	Ejecutar Agenda	Analiza las evidencias objetivas que avalan las actividades verificadas siguiendo lo planeado en el **ECG-FO-03 Listado de Verificación para Auditorías Internas de Calidad**. Cuando las evidencias objetivas no sean suficientes para definir una No Conformidad u Oportunidad de mejora, los auditores deben indagar más o pedir otras evidencias. Durante la realización del trabajo de campo, el equipo auditor debe realizar como mínimo una reunión de enlace, en la que se analicen las evidencias y se consoliden los hallazgos de no conformidad y las oportunidades de mejora.	Equipo Auditor
7	Realizar reunión de cierre	Comunica las principales fortalezas y debilidades del proceso o requisitos auditados y procede a dar a conocer las no conformidades y/o oportunidades de mejora que surgieron como resultado del análisis de los hallazgos encontrados, registrados en el **ECG-FO-03 Listado de Verificación para Auditorías Internas de Calidad.**	Auditor Líder
8	Elaborar Informe de Auditoría	Elabora Informe de Auditoría que debe presentar, en la fecha fijada en el plan de la auditoría, el auditado para que este lo revise, y si está de acuerdo debe ser firmado por el auditor líder y el auditado. Los auditores diligencian y redactan en forma clara, sencilla y concisa el informe empleando el **ECG-FO-04 Formato Informe General de Auditorías Internas de Calidad.**	Equipo Auditor
9	Entregar Informe	Hace entrega del informe original al Responsable del Proceso de Control de Gestión, y copias simples al Responsable del proceso. Hace entrega de: • **ECG-FO-02 Formato Plan de Auditorías Internas de Calidad** • Actas, en caso de que se presenten situaciones	Auditor Líder

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
		especiales durante el desarrollo del Plan y ejecución de la auditoría. • **ECG-FO-04 Formato Informe General de Auditorías Internas de Calidad.**	
10	Evaluar la ejecución de la auditoría interna	Una vez recibida la copia simple del **ECG-FO-04 Formato Informe General de Auditorías Internas de Calidad,** por parte del auditor, aplica el **ECG-FO-05 Formato Evaluación de Auditoría Interna** para evaluar la auditoría interna a través de la valoración de las actividades que realiza el equipo auditor tomando como referencia los lineamientos del ítem 4.4.Mecanismos de evaluación, seguimiento y verificación de la auditoria interna del presente procedimiento. Nota: este registro debe ser entregado al Responsable del proceso de Control de Gestión sin demora injustificada.	Responsable del Proceso
11	Formular e implementar acciones	Conjuntamente con el Comité de Calidad efectúa el **EGC-PD-03 Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**.	Responsable de Proceso
12	Hacer seguimiento a las acciones tomadas	Realiza seguimiento a las acciones tomadas y registra su estado y observaciones en el **EGC-FO-06 Formato Toma de Acciones Correctivas/Preventivas** o en el **EGC-FO-07 Formato Toma de Acciones de Mejora,** según sea el caso.	Auditor Líder / Coord. De Calidad
13	Preparar informe para el Representante de la Dirección y/o Gerente	Analiza la información relacionada con el desempeño del equipo auditor, la calidad de los informes de auditoría y el cumplimiento del programa anual de la auditoría según **ECG-FO-06 Formato de Seguimiento y Control de la Ejecución del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad** y prepara el informe consolidado Conclusiones Generales del Informe de Auditoría Interna de Calidad; el cual se tendrá en cuenta como una de las informaciones de entrada a la Revisión por la Dirección y/o toma de acciones de mejora pertinentes.	Responsable del proceso Control de Gestión

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

6. MARCO LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	No. De Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento

No aplica para este documento.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 19011 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental
- NTC ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (8.2.2)
- NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (8.2.2)

8. REGISTROS

Identificación		Almacenamiento		Protección	Recuperación	Disposición Final
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
ECG-FO-01	Formato Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad	Oficina de Control de Gestión /Impreso y/o Digital	2 Años	Responsable proceso Control de Gestión	Cronológico	Digitalizado
ECG-FO-02	Formato Plan de Auditorías Internas de Calidad	Oficina de Control de Gestión /Impreso y/o Digital	2 Años	Responsable proceso Control de Gestión	Cronológico	Digitalizado
ECG-FO-03	Listado de Verificación para Auditorías Internas de Calidad	Oficina de Control de Gestión /Impreso y/o Digital	2 Años	Responsable proceso Control de Gestión	Cronológico	Digitalizado
ECG-FO-04	Formato Informe General de Auditorías Internas de Calidad	Oficina de Control de Gestión /Impreso y/o Digital	2 Años	Responsable proceso Control de Gestión	Cronológico	Digitalizado
ECG-FO-05	Formato Evaluación de Auditoría Interna	Oficina de Control de Gestión /Impreso y/o Digital	2 Años	Responsable proceso Control de Gestión	Cronológico	Digitalizado
ECG-FO-06	Formato de Seguimiento y Control de la Ejecución del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad	Oficina de Control de Gestión /Impreso y/o Digital	2 Años	Responsable proceso Control de Gestión	Cronológico	Digitalizado

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

9. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN:

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción

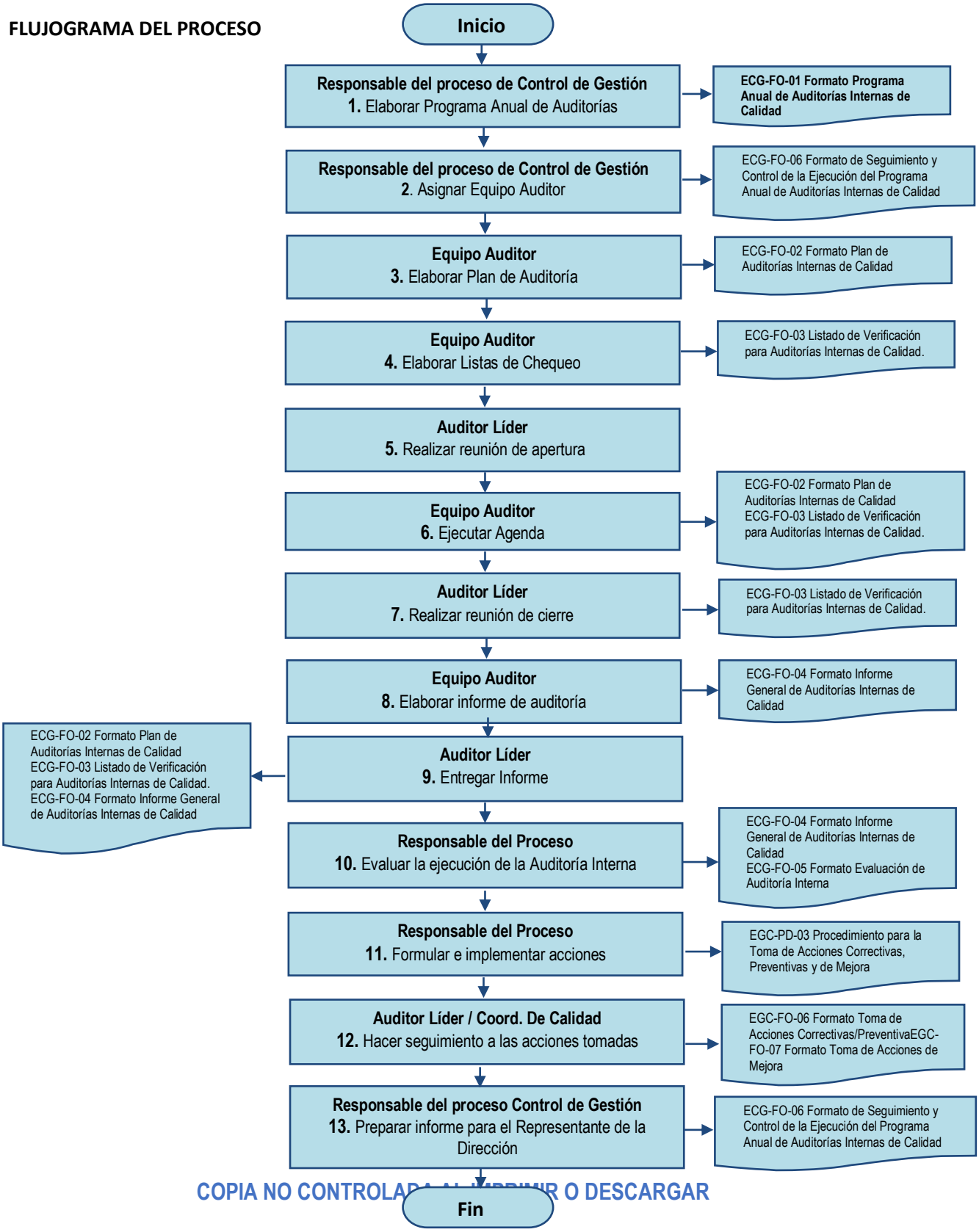
10. ANEXOS

Flujograma del Procedimiento

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Edilson Palacio	Milenis González Jiménez	Virna Lizi Johnson Salcedo
Cargo:	Responsable Proceso Control de Gestión	Responsable Proceso Gestión de Calidad	Gerente
	21/11/13	26/11/13	03/12/13

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

FLUJOGRAMA DEL PROCESO



COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR