

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD COPIA NO CONTROLADA			
	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENCIA 15 FEB 2010	VERSIÓN 1	CODIGO 49.2-0003

OBJETIVO:

Establecer, por medio de este procedimiento, las responsabilidades y requisitos necesarios para la planificación y realización de auditorías internas al Sistema Integral de Gestión de EMPOPASTO S.A. E.S.P., así como para informar sus resultados y mantener los registros de calidad que se deriven de su aplicación.

La ejecución de las auditorías internas determinan si el sistema Integral de gestión de EMPOPASTO S.A. E.S.P., cumplen con lo planeado, con los requisitos establecidos por las normas NTCGP 1000:2004 y NTC – ISO/IEC 17025 respectivamente, y con las disposiciones de la entidad definidos en las políticas, los procedimientos y otros documentos.

ALCANCE:

El procedimiento de Auditorías Internas de Calidad aplica a todos los procesos del Sistema Integral de Gestión de EMPOPASTO S.A. E.S.P.

RESPONSABLE:

El líder del proceso Control Interno y Mejoramiento Continuo tienen la responsabilidad de programar cada año las auditorías internas de calidad.

El personal de EMPOPASTO S.A. E.S.P., formado como Auditores Internos de Calidad son los responsables de llevar a cabo el procedimiento de Auditorías Internas de Calidad, así mismo de generar y hacer entrega del Informe Final de la auditoría al Proceso Mejoramiento continuo y este a su vez presentar los resultados al Proceso Dirección.

DEFINICIONES:

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener *evidencias de la auditoría* (evidencia objetiva) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los *criterios de auditoría*.

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

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

Alcance de la auditoría: Se relaciona con el área o proceso que se está auditando. Por ejemplo, un alcance amplio podría significar que la auditoría abarca a toda la entidad o un proceso completo. Un alcance restringido puede significar que la auditoría está limitada a un solo departamento o a una parte de un proceso complejo o a un producto o servicio.

Criterios de auditoría: Políticas, prácticas, procedimientos o requisitos contra los cuales el auditor compara las observaciones y evidencia objetiva recolectada. (Los requisitos pueden incluir normas, regulaciones, leyes, códigos de prácticas, contratos, directrices, procedimientos, especificaciones, etc).

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD COPIA NO CONTROLADA			
	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENCIA 15 FEB 2010	VERSIÓN 1	CODIGO 49.2-0003

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

Hallazgos de la auditoria: Los resultados de la evaluación de las observaciones y de la evidencia objetiva recolectada comparados contra los criterios de la auditoria.

Equipo Auditor: Una persona o grupo de personas designadas para realizar la auditoria. El equipo también puede incluir a expertos técnicos, auditores de personas en entrenamiento y observadores.

Auditado: Persona, proceso o entidad que son auditados, o cliente que solicita una auditoria.

Auditor: Persona que posee habilidades, conocimiento, experiencia y calificaciones para realizar auditoria.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Observación: Declaración de un hecho, sustentada por evidencia objetiva.

Evidencia objetiva: Información que se puede probar que es verdadera, con base en hechos obtenidos a través de la observación, medición, ensayo u otro medio. La evidencia puede ser en forma de referencias, copias de documentos, muestras, fotografías, grabaciones de video, etc. Puede ser conforme o no conforme.

Recomendación: Consejo o sugerencia para mejorar la eficacia, eficiencia o conformidad. (Observe que las recomendaciones no deben decir cómo mejorar, sino qué mejorar). El auditado debe decidir cómo implementar la recomendación.

Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Experto Técnico: Persona que aporta experiencia o conocimiento específicos con respecto a la organización, proceso o actividad que será auditada, y con el asesoramiento idiomático o cultural.

PRECAUCIONES Y/O RECOMENDACIONES:

- Debe ser objetiva.
- Se desarrolla con profesionalidad
- Se tiene en cuenta el personal formado y certificado como Auditor de Calidad
- Se debe ser imparcial en el desarrollo y en el informe de auditoría
- Se debe respetar el informe y aceptar las recomendaciones o solicitudes de cambios que se deban implementar
- Un Auditor no debe auditar su propio proceso

DESARROLLO:

1. SELECCIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

1.1 EDUCACIÓN Y ENTRENAMIENTO

El aspirante para realizar la Auditoria Interna de Calidad para los Sistemas Integrales de Gestión de EMPOPASTO S.A. E.S.P., debe estar formado y certificado como Auditor Interno.

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD COPIA NO CONTROLADA			
	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENCIA 15 FEB 2010	VERSIÓN 1	CODIGO 49.2-0003

Además de los conocimientos sobre las normas ISO 9000, ISO 9001:2000, NTCGP 1000:2004, NTC – ISO/IEC 17025 y la ISO 19011 es importante que el aspirante tenga mínimo 6 meses de experiencia en la entidad y por lo menos haber participado como observador en una auditoría interna en cualquiera de los procesos del sistema Integral de Gestión, bajo la dirección y orientación de un auditor competente como líder del equipo.

Esta información será previamente analizada por el líder del Proceso Control Interno y Mejoramiento Continuo.

1.2 PERFIL DEL AUDITOR

El líder del Proceso Control Interno y Mejoramiento Continuo deben evaluar algunos atributos del auditor y las habilidades personales que faciliten el buen desarrollo de la auditoría interna de calidad.

Los atributos personales de un auditor para EMPOPASTO S.A. E.S.P., son los siguientes:

- Ser Ético
- Ser Confidencial
- Ser buen Observador
- Buen comunicador
- Tener mente abierta
- Ser Responsable
- Disposición para el trabajo en equipo

Las habilidades personales de un Auditor Interno de Calidad para EMPOPASTO S.A. E.S.P., son las siguientes:

- Facilidad de expresión
- Habilidades de redacción y elaboración de reportes
- Habilidades en organización y planificación
- Habilidad para formulación de preguntas y realización de entrevistas
- Capacidad para gestionar el proceso de Auditoría
- Conocimiento y comprensión de la legislación, normas y decretos relacionados con el Sistema Integral de Gestión.

1.3 RESPONSABILIDAD DEL LÍDER DEL PROCESO CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO EN EL PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD.

- Programar conjuntamente con el Líder del Proceso Control Interno y de Mejoramiento Continuo las Auditorías Internas de Calidad y publicar las fechas en que se van a realizar, diligenciar el Formato “Programa Auditorías del Sistema Integral de Gestión”.

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD COPIA NO CONTROLADA			
	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENCIA 15 FEB 2010	VERSIÓN 1	CODIGO 49.2-0003

- Establecer conjuntamente con el Proceso Control Interno y Mejoramiento Continuo los objetivos y el alcance de las Auditorías Internas de Calidad.
- Establecer conjuntamente con el Proceso Control Interno y Mejoramiento Continuo las responsabilidades, recursos, procesos y procedimientos involucrados en la auditoría.
- Divulgar y actualizar el procedimiento de Auditorías Internas de Calidad conjuntamente.
- Hacer seguimiento al progreso de las acciones preventivas y/o correctivas

1.4 NOMBRAMIENTO DEL EQUIPO AUDITOR.

El equipo que realiza la auditoría está conformado por el líder del equipo auditor seleccionado por el Gerente, el líder del Proceso Control Interno, auditores internos y observadores si se requiere. Los auditores internos son seleccionados por el líder del equipo auditor teniendo en cuenta el perfil y la competencia necesarios para el proceso que será auditado.

Los observadores pueden acompañar al equipo auditor, pero no forman parte del mismo. No deben influir ni interferir en la realización de la auditoría.

Para asegurar la competencia global de los auditores asignados, pueden estar apoyados por expertos técnicos si lo considera conveniente el líder del proceso Mejoramiento Continuo; en dicho caso el experto técnico no intervendría, pero proporcionaría la especialización requerida a los miembros del equipo auditor según como fuese requerido.

1.5 SELECCIÓN DEL AUDITOR LÍDER

El Gerente y el líder del Proceso Control Interno, tienen la responsabilidad de evaluar y seleccionar al auditor líder para la realización de la auditoría interna de calidad (quien puede ser rotado en cada auditoría) basándose en los parámetros definidos anteriormente.

1.5.1 Responsabilidades y deberes del Auditor Líder:

- Revisar la documentación existente para determinar su suficiencia
- Preparar y diligenciar el plan general de auditoría, Formato "Plan de Auditoría".
- Reportar cualquier obstáculo importante encontrado al ejecutar la auditoría.
- Reportar no conformidades críticas.
- Reportar oportunamente los Informes de Resultados de auditorías internas a Gerencia sobre los resultados de las auditorías realizadas por los equipos auditores y enviar una copia al líder del Proceso Control Interno y Mejoramiento Continuo.
- Presentar un informe consolidado a la Gerencia y copia al líder del Proceso Control Interno y Mejoramiento Continuo de cada auditoría interna realizada.
- Es él, el responsable en última instancia, de todas las etapas de la realización de la Auditoría.
- Debe ser objetivo y debe actuar con principios éticos en el desarrollo de la auditoría.

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3				
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD COPIA NO CONTROLADA				
	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENCIA 15 FEB 2010	VERSIÓN 1	CODIGO 49.2-0003	PAGINA 5 de 8

- Contribuir al control y seguimiento al progreso de las acciones preventivas y/o correctivas planteadas.

1.5.2 Funciones, responsabilidades y habilidades del Equipo Auditor:

- Ser independiente al proceso que va a ser auditado.
- Colaborar con la Planificación de la Auditoría Interna de Calidad y elaborar documentos de trabajo Formatos “Plan del Auditor Interno de Calidad” y “Lista de Verificación”.
- Permanecer dentro del alcance de la Auditoría.
- Recolectar y analizar evidencia objetiva que sea pertinente y suficiente para obtener conclusiones.
- Verificar que los procedimientos estén a disposición y sean comprendidos por el personal.
- Documentar sus observaciones.
- Tratar la información confidencial con discreción.
- Diligenciar el formato donde se reportan las No Conformidades, Formato “Informe de No Conformidades y acciones”.
- Reportar los resultados al auditor líder para el informe de resultados de la Auditoría Interna de Calidad en el Formato “Informe de Auditoría Interna”.
- Realizar el seguimiento de las No conformidades.
- Contribuir al control y seguimiento del progreso de las acciones preventivas y/o correctivas planteadas.

1.6 RESPONSABILIDADES DEL AUDITADO:

- Proporcionar los recursos necesarios para garantizar la eficacia de la auditoría.
- Cooperar con el equipo auditor, brindándole el material de evidencia necesario para el desarrollo de la auditoría.
- Implementar las acciones preventivas y/o correctivas basadas en el Informe de resultados de la Auditoría Interna de Calidad.

2. PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD:

2.1 PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA:

Para planificar una auditoría, el líder del Proceso Mejoramiento Continuo conjuntamente con la oficina de Control Interno deben elaborar un Programa que establezca la frecuencia en que se van a realizar las auditorías internas de calidad cada año organizándolas por procesos ó la totalidad del Sistema Integral de Gestión. Este programa debe presentarse a través del Formato “Programa de Auditorías del Sistema de Gestión” y presentarlo a Gerencia para su aprobación. En el caso en que se requiera una auditoría adicional, el programa se puede modificar.

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD			COPIA NO CONTROLADA
	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENCIA 15 FEB 2010	VERSIÓN 1	CODIGO 49.2-0003

El Auditor líder es el responsable de elaborar el Plan de Auditoria, Formato "Plan de Auditoria". El líder del Proceso Mejoramiento Continuo conjuntamente con la oficina de Control Interno son los responsables de revisarlo y el Gerente de aprobarlo.

El Auditor líder distribuye a los líderes de proceso y auditores involucrados, el Plan de Auditoria con 8 días de anticipación a la fecha de ejecución de la misma. Durante la auditoria, el plan de auditoria puede modificarse de acuerdo a las necesidades siempre y cuando se notifique formal y oportunamente al equipo auditor y a los auditados.

2.2 REVISIÓN DE DOCUMENTOS:

El equipo auditor debe revisar los documentos que describe el proceso que se va a auditar, además la documentación relacionada con el Sistema Integral de Gestión que le suministre el líder del Proceso Mejoramiento Continuo, y si el equipo auditor seleccionado lo considera necesario solicitar la información relacionada con auditorias realizadas, si las hay, para observar resultados obtenidos previamente, así como la documentación que soporta las acciones correctivas tomadas mínimo 5 días antes de la auditoria.

2.3 LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA:

La lista de verificación de la auditoria es una lista de requisitos o preguntas básicas que se deben plantear, con referencia a los pasos y decisiones en el proceso que se va a auditar, y que es elaborada por el equipo auditor, ver formato "Lista de Verificación".

3. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

3.1 REUNIÓN DE APERTURA:

Se debe programar una reunión de apertura antes de iniciar el proceso de auditorias, el auditor líder debe realizar un Acta de esta reunión y remitir copia al Gerente y al líder del proceso Control Interno. Esta reunión generalmente es informal y su objetivo es:

- La presentación de los miembros del equipo auditor al personal de cada proceso que se va a auditar.
- Verificar que los auditados estén disponibles.
- Proporcionar un resumen del objetivo, alcance, métodos de evaluación que serán utilizados para el desarrollo de la auditoría
- Determinar una comunicación eficiente entre el equipo auditor y el auditado.
- Verificar la disponibilidad de la evidencia solicitada por el equipo auditor.
- Realizar las aclaraciones necesarias para el buen desarrollo de la auditoria.

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD COPIA NO CONTROLADA			
	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENCIA 15 FEB 2010	VERSIÓN 1	CODIGO 49.2-0003

3.2 METODOLOGÍA:

La auditoria se realiza usando como referencia la lista de verificación de la auditoria, Formato "Lista de Verificación". Los auditados son entrevistados con relación al proceso, o son observados mientras realizan el proceso. El equipo auditor registra sus observaciones y recoge evidencia objetiva para compararlas con los criterios de auditoria. Si se nota un incumplimiento, el equipo auditor debe recoger una muestra de 4 o más evidencias durante la auditoria. Basándose en los resultados de estas evidencias se establecen los hallazgos de la auditoria y las conclusiones de todo el proceso.

- Entrevista: se realiza directamente con el personal responsable del proceso auditado.
- Observación: es de gran importancia para que el auditor pueda realizar sugerencias de cómo mejorar el área auditada.
- Evaluación de documentos: consiste en la revisión sistemática de los documentos del área auditada los cuales demuestran la evidencia de la labor realizada por ella.

Nota: Es importante que antes del cierre de la auditoría se debe dar la oportunidad a los auditados donde se encontraron hallazgos que representen planes de acción.

4. INFORME DE LA AUDITORÍA.

4.1 PREPARACIÓN DEL INFORME.

Es responsabilidad del equipo de auditores preparar el formato "Informe Auditoria Interna" para cada proceso y presentarlo al auditor líder en la fecha y hora acordada.

Es responsabilidad del auditor líder la elaboración del formato "Informe Auditoria Interna" para garantizar la objetividad y precisión de las observaciones realizadas y de las evidencias recolectadas por el equipo auditor en cada proceso.

4.2 CONTENIDO.

Es importante que el informe refleje un análisis detallado de las No conformidades encontradas por el equipo auditor, así como los aspectos relevantes (Fortalezas y Observaciones), con el fin de mantenerlos y de poder mejorar aquellos en los cuales se están incumpliendo los requisitos establecidos.

5. REUNIÓN DE CIERRE.

El objetivo de la reunión de cierre de la auditoria es presentar al líder del proceso y/o líderes de los procesos, los hallazgos obtenidos por el equipo auditor y las evidencias objetivas que los sustentan, asegurando que son entendidos y reconocidos por los mismos.

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD COPIA NO CONTROLADA			
	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENCIA 15 FEB 2010	VERSIÓN 1	CODIGO 49.2-0003

Si se presentan No Conformidades, el líder del proceso auditado debe firmar el Formato "Informe de No Conformidades y acciones", como muestra de su aceptación y debe registrar la fecha propuesta para la terminación de las acciones encaminadas a eliminar las causas de la No conformidad.

El Informe de la Auditoria Interna de Calidad, formato, "Informe Auditoria Interna" será enviado al Gerente, una copia al líder del proceso auditado, al líder del proceso Control Interno y Mejoramiento Continuo. Cualquier distribución adicional será determinada previa consulta con el auditado.

6. CONSERVACIÓN DE REGISTROS.

Los registros originales de la auditoria realizada a los procesos serán archivados en el archivo de gestión del líder del Proceso Control Interno y una copia en el archivo de gestión del líder del proceso auditado.

7 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

7.1 INICIAR ACCIONES PREVENTIVAS Y/O CORRECTIVAS.

El líder del proceso es el responsable de tomar acciones sin demora injustificada frente a los hallazgos reportados en el informe final de Auditoria Interna de Calidad, mediante la implementación de las acciones preventivas y/o correctivas necesarias para el cumplimiento de los requisitos relacionados con el tipo de hallazgo según lo establecido en los procedimientos de acciones correctivas y Preventivas.

7.2 SEGUIMIENTO.

El equipo auditor es el responsable de realizar el seguimiento a las acciones preventivas y/o correctivas tomadas por el líder del proceso auditado para asegurarse de la eficacia de las correcciones implementadas.

7.3 EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES:

Una vez que el líder del equipo auditor hace entrega del Informe de Auditoria Interna de Calidad al líder del proceso auditado, se debe realizar por parte de ellos la evaluación del (los) Auditor (es) Interno (s) de Calidad que llevo (llevaron) a cabo este procedimiento, evidenciar esta evaluación en el Formato "Evaluación del Auditor".

Elaborado por: ORIGINAL FIRMADO ANDRES FERNANDO CAMACHO RODRIGUEZ Ing. Industrial Coordinador S.G.C.	Revisado por: ORIGINAL FIRMADO AYDA AMPARO LUNA PAZ Representante Ante la Dirección S.G.C.	Aprobado por: ORIGINAL FIRMADO JAIRO ENRIQUE LASSO MEDINA Gerente
--	---	---