

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Fecha:
		Código: PR-GC-01-V01
		Página: 1 de 16

1. OBJETIVO:

Controlar las actividades para la planificación y ejecución de auditorias internas al Sistema de Gestión de Calidad, estableciendo las responsabilidades y la metodología para el normal desarrollo de las mismas, con el fin de asegurar que el sistema cumpla con los requisitos especificados del cliente, de ley, de la organización y de la norma NTC-ISO 9001:2008.

2. ALCANCE:

Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA JAVIERA LONDOÑO y para aquellas actividades que no necesariamente estén incluidas dentro del sistema pero que sean relevantes para la prestación del servicio educativo.

3. RESPONSABLES:

Alta Dirección, Auditor Líder, Auditores Internos y Líderes de procesos y todo el personal auditado.

Nota: Cuando la INSTITUCIÓN EDUCATIVA JAVIERA LONDOÑO contrate externamente el servicio de auditoría interna, la aplicación de este procedimiento será de su responsabilidad.

4. DEFINICIONES:

4.1. AUDITORIA:

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

4.2. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Políticas, procedimientos requisitos y demás información utilizada como referente.

4.3. EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA:

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Fecha:
		Código: PR-GC-01-V01
		Página: 2 de 16

4.4. HALLAZGOS DE AUDITORÍA:

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos se clasifican de la siguiente manera:

- **Conformidad:**

Cumplimiento del requisito.

- **Aspecto relevante:**

Fortaleza encontrada en el cumplimiento del requisito. El concepto no tiene equivalencia con el concepto de conformidad (para mayor detalle, ver definición en el numeral 4.16. de este procedimiento).

- **Aspecto por mejorar:**

Recomendación efectuada para aumentar la capacidad de cumplimiento del requisito. No parte de un incumplimiento.

- **No conformidad:**

Incumplimiento de un requisito (para mayor detalle, ver definición en el numeral 4.15. de este procedimiento).

4.5. CLIENTE DE LA AUDITORÍA:

Organización o persona que solicita una auditoría.

4.6. AUDITOR:

Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

4.7. AUDITOR LIDER:

Auditor responsable de la coordinación y ejecución de los programas de auditorías internas de calidad. Es quien mejor competencia posee, o en su defecto quien asigne la Alta Dirección. No obstante es la persona que cumpla con la formación mínima a nivel de auditoría (ver perfil del auditor numeral 7.1.1. del presente procedimiento); que tenga un cargo de manejo (Jefe), que conozca el funcionamiento de la organización y que tenga fácil acceso a la documentación.

4.8. EQUIPO AUDITOR:

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Fecha:
		Código: PR-GC-01-V01
		Página: 3 de 16

Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo si es necesario, de expertos técnicos.

4.9. LÍDER DE EQUIPO AUDITOR:

Auditor responsable sobre la planeación de la auditoría (Plan de auditoría), sobre la conducción y ejecución de la misma y sobre los resultados obtenidos (informe de auditoría). Cuando sea solo un auditor el asignado a un proceso específico, este hará las veces de líder de equipo.

4.10. AUDITADO:

Organización o persona que es auditada.

4.11. OBSERVADOR:

Auditor en proceso de formación. No actúa como auditor a no ser que se le asignen responsabilidades dentro del proceso de auditoría.

4.12. EXPERTO TÉCNICO:

Persona que aporta conocimientos y experiencia al equipo auditor. No actúa como auditor y siempre estará acompañado por alguno de los auditores (No actuará autónomamente).

4.13. PROGRAMA DE AUDITORÍA:

Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

4.14. PLAN DE AUDITORÍA:

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

4.15. NO CONFORMIDAD:

Incumplimiento de un requisito. Las no conformidades se clasifican en dos:

- **No conformidad MAYOR:**

Ausencia total del cumplimiento de un requisito especificado. Falla sistemática.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Fecha:
		Código: PR-GC-01-V01
		Página: 4 de 16

NOTA: Varias no conformidades clasificadas como menores en un mismo requisito generarán una no conformidad mayor.

- **No conformidad menor:**

Incumplimiento puntual (Parcial) de un requisito especificado.

4.16. ASPECTO POR MEJORAR:

Recomendación efectuada por el auditor, orientada al mejoramiento para cumplimiento de un requisito. Considerado como una oportunidad de incrementar la capacidad para cumplir un requisito (eficiencia, eficacia, efectividad). No constituye no conformidad en el sistema, pero potencialmente puede convertirse en ella.

4.17. ACCIÓN CORRECTIVA:

Acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto u otra situación no deseable existente, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

4.18. CICLO DE AUDITORIAS:

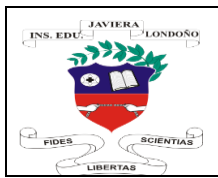
Conjunto de auditorias internas de calidad definidas por la organización y que son formalizadas a través de un programa de auditorías internas.

5. CONDICIONES GENERALES:

5.1. Las auditorías internas del Sistema son desarrolladas por personal que cumpla con el perfil específico (que se explica en este procedimiento) que garantice la adecuada gestión del proceso.

5.2. La INSTITUCIÓN EDUCATIVA JAVIERA LONDOÑO podrá contratar externamente este servicio verificando que el profesional contratado cumpla con la competencia requerida. Para ello, se le solicitará la hoja de vida o que compruebe documentalmente que cumple con los requisitos mínimos que le acrediten como auditor interno de acuerdo al perfil propuesto en este procedimiento. Este auditor entregará el informe de los resultados obtenidos en el proceso de auditoría, pero será la gestión de calidad la encargada de efectuar el seguimiento a las acciones propuestas y emprendidas frente a los hallazgos para su posterior cierre.

NOTA: El auditor podrá utilizar los formatos que a su criterio considere necesario para la ejecución de la auditoría, siempre y cuando se asegure del cumplimiento de los objetivos que persigue la misma. No obstante, se recomienda que sean



**PROCEDIMIENTO
AUDITORIAS INTERNAS**

Fecha:

Código: PR-GC-01-V01

Página: 5 de 16

utilizados los formatos y la metodología definida dentro del Sistema de Gestión de Calidad para tal efecto.

5.3. La competencia mínima que acredita al auditor interno para ejecutar auditorías en la INSTITUCIÓN EDUCATIVA JAVIERA LONDOÑO será a nivel de formación (ver perfil del auditor interno numeral 7.1.1 del presente documento).

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Norma NTC-ISO 9000:2000

Norma NTC-ISO 9001:2008

Norma NTC-ISO 19011:2002

- Formatos:** Programa de Auditoría. FR-GC-02-V02
 Plan de Auditoría. FR-GC-03-V02
 Acta de Asistencia para Reunión de Apertura.
 Lista de Verificación.
 Informe Final de Auditoría Interna.
 Sistema de Mejora Continua.
 Evaluación de desempeño en auditorías. (TALENTO HUMANO).

7. CONTENIDO:

A continuación se describen los aspectos, criterios y responsabilidades relevantes para el desarrollo objetivo de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA JAVIERA LONDOÑO:

7.1. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR:

7.1.1. COMPETENCIAS REQUERIDAS:

El grupo de auditores es elegido por la Alta Dirección teniendo en cuenta las siguientes competencias (perfil):

(Ver tablas de competencias en la hoja siguiente)

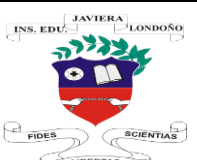
TIPO DE AUDITOR	COMPETENCIA REQUERIDA				
	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	FORMACIÓN	HABILIDADES	
LÍDER	Profesional en cualquier disciplina o su equivalente en educación.	Un año de Experiencia en una institución educativa certificada en calidad.	Curso <u>Auditorías internas</u> certificadas por ICONTEC con un mínimo de 24 horas.	DESCRIPCIÓN	NIVEL
				Aplicación de principios, procedimientos y técnicas de auditoría.	MUY ALTA
Interpretación y aplicación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y de	MUY ALTA				

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Fecha:
		Código: PR-GC-01-V01
		Página: 6 de 16

		En auditorías: 24 horas incluyendo planeación, ejecución y realización de informe final. (Un mínimo de tres jornadas de auditoría).		referencia (NTC-ISO 9001/2008 y NTC-ISO 1901)	
				Interpretación de leyes y reglamentos aplicables a la INSTITUCIÓN EDUCATIVA JAVIERA LONDOÑO.	ALTA
				Interpersonales para comunicarse con los demás.	MUY ALTA
		Formación en <u>interpretación NTC-ISO 9001/2008.</u>	Liderazgo para administración de las auditorías internas.	ALTA	

TIPO DE AUDITOR	COMPETENCIA REQUERIDA				
	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	FORMACIÓN	HABILIDADES	
				DESCRIPCIÓN	NIVEL
INTERNO	Profesional en cualquier disciplina o su equivalente en educación.	Un año de Experiencia en una institución educativa certificada en calidad.		Aplicación de principios, procedimientos y técnicas de auditoría.	ALTA
				Interpretación y aplicación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y de referencia (NTC-ISO 9001/2008 y NTC-ISO 19011/2002)	ALTA
		En auditorías: 12 horas incluyendo planeación, ejecución y realización de informe final. (Al menos dos jornadas de auditorías como auditor u observador).		Interpretación de leyes y reglamentos aplicables a la INSTITUCIÓN EDUCATIVA JAVIERA LONDOÑO.	MEDIA
				Interpersonales para comunicarse con los demás.	ALTA
		Formación en interpretación NTC-ISO 9001/2008.			

TIPO DE AUDITOR	COMPETENCIA REQUERIDA				
	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	FORMACIÓN	HABILIDADES	
EXTERNO	Profesional en cualquier disciplina.	Laboral: 2 años de labores en empresas de servicios, <u>preferiblemente</u> instituciones educativas.	Curso Auditorías internas aprobado con un mínimo de 24 horas.	<u>Nota:</u> Por ser externo a la Dirección de Desarrollo Humano, las habilidades <u>no son evaluadas</u> teniendo en cuenta dicha condición. No obstante, se efectúa convalidación con el cumplimiento de la experiencia requerida, y se evalúan las referencias que el profesional haya presentado como soporte de prestación de	
			Formación en actualización de la		

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Fecha:
		Código: PR-GC-01-V01
		Página: 7 de 16

		En auditorías: 48 horas incluyendo planeación, ejecución y realización de informe final. (Una semana completa de jornadas de auditorías).	NTC-ISO 9001/2008.	servicios de auditoría (hoja profesional), en las cuales se apunta al estilo, comunicación con los auditados, conducción y claridad de los informes presentados por el mismo.
--	--	---	--------------------	---

7.1.2. CALIFICACIÓN DE LOS AUDITORES:

La calificación de auditores comienza desde la formación en auditorías. El aspirante a ser auditor interno realiza el curso pertinente a nivel de auditorías (ver tabla de competencias requeridas para el auditor interno).

7.1.2.1. Auditor observador:

Esta es la fase siguiente a la formación del auditor. Consiste en que el auditor (en formación) comience su participación en auditorías internas como Observador.

Se pretende que este conozca la orientación, enfoque y diferentes contextos de la auditoría: Planeación, ejecución, verificación y ajuste (ciclo PHVA); adicionalmente, que identifique las diferentes habilidades que desarrolla para participar "activamente" en el proceso de auditoría.

Como Auditor Observador, no se tiene autonomía (autoridad) sobre ningún elemento constitutivo del proceso de auditoría, salvo en los casos en que el Auditor que oriente la auditoría otorgue alguna responsabilidad, la cual sería supervisada directamente por él mismo, asegurando su no interferencia en el logro de los objetivos propuestos para la auditoría y especialmente, en la satisfacción del auditado.

7.1.2.2. Auditor interno:

Para esta calificación, el auditor ha cumplido con un número mínimo de horas como observador, en este caso **12**, las cuales debieron cubrir la participación de este "Auditor" en las cuatro fases del proceso de auditoría (ciclo PHVA) de manera equitativa.

Este número de horas corresponde, en cuanto al ciclo PHVA de la siguiente manera:

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Fecha:
		Código: PR-GC-01-V01
		Página: 8 de 16

- **Planear:** Revisión de documentación y preparación del plan de auditoría (preparación de las actividades de auditoría).
- **Hacer:** Realización de las actividades de auditoría IN SITU (en el sitio) Preparación, aprobación y distribución del informe de auditoría.
- **Verificar:** Finalización de la auditoría (verificación del cumplimiento de la planificación).
- **Actuar:** Realización de las actividades de seguimiento a la auditoría (generación de planes de acción a través del formato Sistema de Mejora), en las cuales auditado y auditor acuerdan el cierre de las no conformidades a través de la ejecución de dicho plan de acción.

Nota: Esta última etapa no hace parte de la auditoría; no obstante, es indispensable su manejo por parte del auditor.

La mejora (Actuar) también hace referencia a la necesidad de tomar acciones correctivas y/o preventivas producto de la verificación del cumplimiento del programa y el plan de auditoría de manera coherente, o si pudo detectarse necesidades de mejora para el cumplimiento de los requisitos a nivel de auditoría.

7.1.2.3. Líder del Equipo Auditor Asignado:

El Auditor Líder (ver definición en el numeral 4.7. del presente procedimiento) nombra un responsable sobre la auditoría dentro del equipo auditor asignado, con el ánimo de que sea el representante de dicho equipo ante el auditado. Éste cumple con el perfil requerido de Auditor (como se definió en el numeral anterior), recibiendo el nombre de Líder del equipo Auditor Asignado.

Su nombramiento, obedece a los resultados obtenidos producto del seguimiento a su desempeño (evaluación de desempeño en auditorías) y/o a criterio del Auditor Líder.

7.2. RESPONSABILIDADES DENTRO DE LA AUDITORÍA:

7.2.1. DEL AUDITOR LÍDER:

Las siguientes son las responsabilidades que han sido fijadas al Auditor Líder, entre otras que puede estipular la Alta Dirección:

- Asignar los auditores a los procesos a auditar.

Realizar la programación de las auditorías internas de calidad (Programa de Auditoría). La Alta Dirección es la responsable sobre la revisión y aprobación.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Fecha:
		Código: PR-GC-01-V01
		Página: 9 de 16

- Velar por la generación de los informes concernientes a las auditorias y los registros generados en las mismas.
- Revisar los informes de las auditorias y hacer las observaciones respectivas si se requiere.
- Informar a la Alta Dirección sobre el resultado de cada ciclo de auditoría (Cliente de la Auditoría).
Lo anterior soportado a través del informe final de auditoría.
- Hacer seguimiento a las auditorias realizadas para comprobación de la eficacia de las acciones tomadas por parte del auditado.
- Solucionar diferencias entre Auditados y Auditores, llegando a conciliaciones que beneficien al Sistema de Gestión de Calidad y contribuyan a la satisfacción del cliente de la auditoría (Alta Dirección).
- Ejecutar auditorias cada que sea solicitado por el cliente o cuando se considere necesario.
- Hacer la reunión de apertura al ciclo de auditoria (Reunión de apertura general).

7.2.2. DEL AUDITOR INTERNO:

Las siguientes son las responsabilidades que han sido fijadas al Auditor interno, entre otras que puede estipular el Auditor Líder y el Líder del equipo Auditor Asignado:

- Ejecutar la auditoria programada de acuerdo a lo planeado.
- Recopilar, analizar, evaluar y registrar toda la información necesaria para soporte del cumplimiento de los requisitos por parte del Auditado.
- Solicitar las acciones correctivas para cada una de las no conformidades encontradas en auditorías anteriores; evaluar la pertinencia del análisis de causas y las acciones correctivas definidas por el auditado para eliminación de dichas causas.

7.2.3. DEL LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR ASIGNADO:

Las actividades siguientes, son complementarias a las del Auditor interno; es decir, que el Líder del Equipo Auditor posee las mismas responsabilidades, adicionando las que se mencionan a continuación:

- Elaborar el plan de auditoría para formalización de la actividad.
- Elaborar el informe de auditoría correspondiente al proceso auditado.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Fecha:
		Código: PR-GC-01-V01
		Página: 10 de 16

- Decidir sobre la pertinencia de los hallazgos de auditoría detectados por sus compañeros de equipo (Equipo Auditor).
- Distribuir las funciones y responsabilidades a su equipo de trabajo.
- Direccionar la actividad de auditoría, incluyendo a sus compañeros de equipo.
- Efectuar seguimiento a las actividades que desempeñan en el campo los Auditores internos (Equipo Auditor).

7.3. FRECUENCIA Y COBERTURA DE LAS AUDITORIAS:

Las auditorías internas se ejecutan en las fechas definidas en el Programa de Auditoría.

Este programa es notificado mediante correo electrónico. La frecuencia de auditorías será de al menos una vez al año, preferiblemente en el segundo semestre del año escolar permitiendo que la los resultados de la dinámica escolar contribuyan a un mejor análisis del cumplimiento de los requisitos.

Un ciclo de auditorías puede ejecutarse de dos maneras:

7.3.1. TODOS LOS ELEMENTOS DE LAS NORMA NTC- ISO 9001:2008:

Es una verificación que se ejecuta a todos los numerales de las norma a través de todos los procesos críticos de la organización de acuerdo al nivel de aplicabilidad a los mismos, con el fin de comprobar la conformidad del sistema en su totalidad. La INSTITUCIÓN EDUCATIVA JAVIERA LONDOÑO ejecuta una evaluación a la totalidad de los requisitos de dicho referencial al menos una vez al año.


7.3.2. ALGUNOS ELEMENTOS DE LA NORMA NTC- ISO 9001:2008:

Es una verificación que se realiza a algunos elementos de la norma que se consideren débiles dentro de la organización. La detección de estas debilidades las determina la Alta Dirección (Cliente de la Auditoría) y el Coordinador de Gestión por Procesos, según los siguientes aspectos:

- Mantenimiento del cumplimiento de los requisitos de la norma en cada uno de los procesos.

Ejemplo: control de los registros de calidad, generación de acciones correctivas y/o Preventivas.

- Resultados de evaluaciones externas (por el ente certificador ICONTEC).
- No Conformidades recurrentes en el servicio que evidencien falla interna del sistema.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Fecha:
		Código: PR-GC-01-V01
		Página: 11 de 16

Ambos casos (Numeral 7.3.1. y 7.3.2.) se consideran como Auditoría Interna; simplemente se desarrollan según la necesidad.

Nota: La Auditoría Interna se efectúa solo a uno o varios procesos, de acuerdo a su estado; no obstante, siempre ha de cumplirse la frecuencia anual de revisión a todos los procesos (todos los elementos de la norma) como se indica en el numeral 7.3.1 del presente documento.

7.4. PRINCIPIOS DE LAS AUDITORIAS INTERNAS:

Los principios a los que se hace referencia, corresponden a las auditorías y a los Audidores; además corresponde a las necesidades de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA JAVIERA LONDOÑO:

- El auditor no tiene ninguna responsabilidad sobre las actividades que va a auditar.
- Ha de ser personal independiente al proceso asignado a auditar y estar libre de sesgos y conflictos de intereses.
- El auditado o responsable del proceso será el primero en conocer sus resultados.
- Las auditorias son planificadas y programadas con 8 días de anticipación a la ejecución de las mismas. Para el caso del Programa de Auditoría, las fechas definidas para auditoría a cada proceso no son inferiores al tiempo que cada Líder de equipo posee para enviar su Plan de Auditoría al Auditado, en este caso 8 días calendario.
- La notificación a los procesos (a través del Plan de Auditoría) se realizará mínimo con 8 días calendario de anticipación (como se mencionó anteriormente), de lo contrario no es conveniente realizar la auditoria. Si el plan es enviado con un tiempo inferior, queda a criterio del Auditado si acepta recibir la Auditoría. Si este es el caso (es decir que lo acepta y aprueba el plan), la actividad se realizará con todas las condiciones allí plasmadas.

7.5. DESARROLLO DE LAS AUDITORIAS:

7.5.1. PLANEACIÓN:

El Auditor Líder elabora el programa de auditoría de acuerdo a las necesidades del Cliente de la Auditoría (al estado e importancia de los procesos, de las áreas a auditar y de los resultados de auditorías previas si existen) y es aprobado por este último.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Fecha:
		Código: PR-GC-01-V01
		Página: 12 de 16

Nota: Las auditorias de calidad se llevan a cabo dos veces por año (como se mencionó anteriormente en el numeral 7.3.) o antes si la Alta Dirección lo requiere de acuerdo al estado del Sistema de Gestión de Calidad.

7.5.2. PREPARACIÓN:

El Líder del Equipo Auditor Asignado diligencia el formato de Plan de Auditoria previo contacto inicial con el Auditado (de manera formal o informal, el cual busca aclarar el objetivo que persigue la actividad, los canales de comunicación, fechas de ejecución y la necesidad del suministro de documentos para los Audidores, para efectuar la **revisión documental**, entre otros elementos).

Una vez elaborado el Plan de Auditoría, es suministrado al Auditado (en cabeza del Líder del proceso), para que este sea aprobado por este último.

Con esta aprobación, dicho auditor estructura la ejecución de la auditoria y elabora la lista de verificación en el formato respectivo.

La documentación necesaria para estructura de la lista de verificación es solicitada al dueño del proceso o al coordinador de calidad; la cual será usada solo para los fines de la auditoria, tanto para preparación como para verificación en el trabajo de campo.


7.5.3. EJECUCIÓN:

7.5.3.1. Reunión de apertura:

La reunión es precedida por el Líder del Equipo Auditor Asignado. En ella, da a conocer al auditado los objetivos y el alcance de la auditoria y demás

información incluida en el Plan de Auditoría para su confirmación, pues este ya fue aprobado previamente. Adicionalmente, explica la metodología a seguir durante la ejecución de ésta. Si en dicha reunión, el Auditado manifiesta dificultad para atención de la Auditoría en lo concerniente a horarios por ejemplo, el Auditor hará los ajustes necesarios (si no arriesgan el cumplimiento del objetivo de la auditoría) y dará paso a la ejecución del plan con el ajuste efectuado. Si el cambio en el horario implica riesgo o atenta contra el objetivo de la misma, el Auditor notificará al Auditado el impedimento, declinando su propuesta y dando camino a la etapa siguiente de ejecución.

Nota: Esta reunión también es utilizada como medio de distensión del personal que participará en esta actividad.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Fecha:
		Código: PR-GC-01-V01
		Página: 13 de 16

7.5.3.2. Ejecución/ Conducción de la auditoria:

El enfoque empleado por el Auditor será bajo el ciclo de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar; Actuar- Ajustar).

El Auditor realiza entrevistas a los responsables de las diferentes actividades, partiendo indistintamente del documento al ejercicio de la actividad; o comparando el desarrollo de la actividad con el documento, verificando el cumplimiento de los requisitos especificados en los mismos en la actividad auditada.

Durante la ejecución de la auditoria, recopila evidencias para su análisis y verificación.

Nota: La notificación de los hallazgos será pactada con el Auditado en la reunión de Apertura, teniendo en cuenta su identificación (en la misma entrevista) o al final en la Reunión de Cierre. Se recomienda inducir al Auditado a que se incline por la primera alternativa (en la entrevista).

7.5.3.3. Consolidación de resultados:

Una vez finalizada la auditoria, los Audidores se reúnen a compartir los resultados y redactan un informe parcial (Balance del auditor) en el cual se describen los hallazgos encontrados en la actividad (Este informe es borrador que puede ser elaborado en la misma lista de chequeo o en borrador del informe final). El Líder del Equipo Auditor Asignado efectúa lectura del mismo en la reunión de cierre.

7.5.3.4. Elaboración del informe:

En este aspecto, el Líder del Equipo Auditor Asignado redacta y firma el Informe de Auditoría, en el cual queda plasmado el estado en el que se encontró el proceso auditado, detallando los siguientes aspectos:

- Información básica del proceso (Incluida en el Plan de Auditoría).
- Actividades desarrolladas (como por ejemplo, las entrevistas, la recopilación y la verificación).
- Aspectos relevantes o fortalezas encontradas en el proceso.
- Aspectos por mejorar o débiles del proceso.
- No conformidades, clasificadas en mayores y menores.
- Conclusiones de la Auditoría (orientadas por ejemplo, al cumplimiento de los objetivos de la auditoría y al estado del proceso a nivel de conveniencia, adecuación y eficacia).

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Fecha:
		Código: PR-GC-01-V01
		Página: 14 de 16

7.5.3.5. Aprobación del informe:

Luego de elaborado el informe, es presentado al Auditado (Líder del proceso) para su aprobación.

En los casos en que existan diferencias entre el Auditado y el resultado de la auditoría dictaminado por el Líder del Equipo Auditor Asignado, se someterá a juicio del Auditor líder, quien de acuerdo con los hechos y argumentos de ambas partes determinará quien tiene la razón y procederá a aceptar o rechazar el informe. Si el Auditado no queda satisfecho con el concepto del Auditor Líder, este último notificará al Ciente de la Auditoría para que dirima en este aspecto y concluya sobre el hecho.

7.5.3.6. Distribución del informe:

Posterior a la aprobación del informe, el Líder del Equipo Auditor Asignado distribuye una copia de dicho informe al Auditado, para que tome las acciones pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos.

En esta etapa, **FINALIZA** formalmente la Auditoría.


7.5.3.7. Informe Final de Auditorías:

El Auditor Líder, efectúa un informe consolidado (Ejecutivo) con base en los resultados (informes entregados por cada Líder del Equipo Auditor Asignado) con el fin de concluir sobre el estado general del Sistema de Gestión de Calidad; y que este informe sea usado por la Alta dirección como elemento de entrada para el análisis en la actividad de Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad, la cual también es efectuada anualmente y posterior a las auditorías internas.

Nota: La Alta dirección presentará el balance del ciclo de auditorías (Consolidado entregado por el Auditor Líder) al grupo primario, con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos de las auditorías y efectuar una retroalimentación.

7.5.4. VERIFICACIÓN:

7.5.4.1. Diseño del plan de acción:

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Fecha:
		Código: PR-GC-01-V01
		Página: 15 de 16

Luego de reportados los hallazgos en el Informe de Auditoría, es responsabilidad del Auditado (Líder del proceso) tomar las acciones respectivas con el ánimo de eliminar las causas de las no conformidades detectadas. El análisis de causas se realizará en un tiempo no superior a 8 días, al igual que las acciones que se emprenderán, las cuales se tomarán de acuerdo a la magnitud de la No conformidad. Las acciones son registradas en el formato Sistema de Mejora Continua. Este plan es enviado al Auditor Interno que reportó la No Conformidad o al Líder del Equipo Auditor Asignado, quien evaluará la pertinencia del análisis efectuado para que se comience su ejecución (implementación) por parte del Auditado.

Nota: Este plan será enviado en forma física (impreso) o medio magnético o por correo electrónico (preferiblemente).

Si el plan no es pertinente, el Auditor lo devolverá con los comentarios correspondientes para que el Auditado efectúe los ajustes correspondientes.

7.5.4.2. Retroalimentación de la Auditoría:

Aceptados los planes de acción (entregados por todos los auditados), el Auditor Líder efectúa una retroalimentación a los actores del proceso, como lo son el Auditado (todos los Líderes de Proceso) y el Cliente de la Auditoría

(Alta Dirección). Dicha retroalimentación es efectuada en el formato Retroalimentación Auditoría Interna.

7.5.5. ACTUAR (AJUSTAR):

7.5.5.1. Ejecución del plan de acción:

Una vez aprobado el plan de acción, el Auditado procede a su implementación, bajo la coordinación del Líder del proceso.

7.5.5.2. Seguimiento al plan de acción:

Una vez definido, aprobado e implementado el plan de acción para el cierre de no conformidades, se efectúa el seguimiento formal a la eficacia de las acciones emprendidas. La metodología del seguimiento se define de la siguiente manera:

- El Auditor verifica la implementación y eficacia de las acciones tomadas por parte del Auditado en el formato mencionado anteriormente.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Fecha:
		Código: PR-GC-01-V01
		Página: 16 de 16

Si no se han tomado las acciones de acuerdo a la programación, se solicitará hacerlo en forma oportuna debido a que toda demora injustificada impacta el Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

En caso de que las acciones sean eficaces, el Auditor realiza el cierre de la no conformidad firmando en señal de aceptación. En caso contrario, informa al Auditor Líder la novedad, para que este último coordine la implementación de una acción que cumpla con el objetivo propuesto de cierre de la no conformidad y sus causas.

7.5.5.3. Acciones generadas de la Retroalimentación de la Auditoría:

Posterior a la ejecución de la Retroalimentación de la Auditoría, el Auditor Líder efectúa una tabulación de la información generada producto de esta actividad, en la cual identifica oportunidades de mejora e inclusive no conformidades al proceso general de Auditoría.

Estas oportunidades de mejora son igualmente registradas en el formato correspondiente Sistema de Mejora Continua.

Nota: Todos los formatos referenciados en el numeral 6. Del presente documento son considerados registros de la Auditoría y son controlados bajo los parámetros definidos en el Procedimiento para Control de los Documentos y Registros **PR-GC-02-V01**