

<p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p> 	<p>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p>	<p>Fecha de Aprobación: Febrero 2023</p>
	<p>AUDITORIAS INTERNAS</p>	<p>Versión: 4</p>
		<p>Página 1 de 10</p>



conservar el agua, para conservar la vida

PROCEDIMIENTO

“AUDITORIAS INTERNAS”

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p>	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Fecha de Aprobación: Febrero 2023
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 4
		Página 2 de 10

1. OBJETIVO

Detectar oportunidades de mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad y verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos establecidos por la organización.

2. ALCANCE

Aplica a las Auditorias Internas de cumplimiento y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización desde la Programación de auditorias hasta el cierre de no conformidades detectadas.

3. DEFINICIONES

- ✓ **Auditoria de calidad:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumple los criterios de la auditoria.
- ✓ **Auditor Interno:** persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
- ✓ **Auditado:** Organización sometida a una auditoría.
- ✓ **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- ✓ **Criterios de Auditoria:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- ✓ **Evidencia objetiva:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables, respaldando la existencia o veracidad de algo.
- ✓ **Hallazgo:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de la auditoria.
- ✓ **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- ✓ **No conformidad Mayor:** incumplimiento a un requisito total legal, de la norma o de alguno de los establecidos internamente en los documentos del sistema.
- ✓ **No conformidad Menor:** incumplimiento a un requisito parcial, establecidos internamente en los documentos del sistema.
- ✓ **Observación:** declaración hecha durante la auditoria, que no pudo ser sustentada mediante evidencia objetiva para llegar a ser una no conformidad.
- ✓ **Verificación:** confirmación mediante examen y aporte de evidencia objetiva de que se han cumplido requisitos especificados para determinar la conformidad.

4. DESARROLLO

4.1 PROGRAMACIÓN DE LAS AUDITORIAS

El Representante de la Dirección, elaborará el programa de auditorias durante el año en curso, teniendo en cuenta el estado y la importancia de los procesos, así como los

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Fecha de Aprobación: Febrero 2023
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 4
		Página 3 de 10

resultados de auditorias anteriores; para tal fin se deberá programar un ciclo completo de auditorías por proceso cada año, teniendo en cuenta el formato **“PROGRAMA DE AUDITORIAS**, que deberá contener el objeto, tipo de auditoría, y las fechas de ejecución.

4.2 SELECCIÓN DE LOS AUDITORES

Los auditores deberán ser independientes del proceso a auditar y deberán ser competentes de acuerdo a los requisitos establecidos en el presente documento.

4.3 PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORIAS

El auditor elaborará el plan de auditoria, el cual hará llegar al auditado; de igual forma elaborará una lista de chequeo, analizando la documentación suministrada, y formulando las preguntas para verificar el cumplimiento de los requisitos del sistema. Para dicha actividad, el auditor podrá hacer uso de los formatos establecidos por la entidad o utilizar los que el considere.

4.4 EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

El día de la auditoria se iniciará con la reunión de apertura, comentando el objetivo con el alcance de la misma, la metodología de trabajo y las personas a auditar, siguiendo lo planeado en la lista de chequeo.

4.5 CIERRE

El auditor finalizará la auditoria realizando una reunión de cierre, en donde comentará los hallazgos de dicha Auditoria, para que de esta forma se tomen las acciones correctivas, necesarias; entregando finalmente el informe de auditoría. Una vez finalizada la auditoria el auditor emitirá un informe donde se determinará la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema el cual será revisado por el coordinador del sistema, para identificar las no conformidades con el fin de darle un tratamiento y control a través de las “Acciones Correctivas” con participación de los líderes responsables de los procesos, y se tratarán en el informe de revisión por la dirección.

4.6 REVISIÓN Y SEGUIMIENTO

La Gerencia a través de su representante para el Sistema de Gestión de Calidad, debe garantizar la aplicación de las “Acciones Correctivas”, para proceder con el tratamiento de las No Conformidades y observaciones que sean reportadas en la auditoria. El representante de la Gerencia, será el encargado de realizar el seguimiento de las No Conformidades detectadas, garantizando la ejecución de los planes de acción establecidos para el cierre de las mismas.

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p>	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Fecha de Aprobación: Febrero 2023
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 4
		Página 4 de 10

4.7 CIERRE DE LAS NO CONFORMIDADES

El Representante de la Dirección será el encargado del seguimiento y el cierre de las No Conformidades reportadas. Si al realizar estas evaluaciones encuentra todo conforme con lo pactado, se procede con el cierre de la No Conformidad, conservando registros de este evento en el formato **“ACCIONES CORRECTIVAS”**.

4.8 REQUISITOS PARA LOS AUDITORES DE LA ORGANIZACIÓN (PERFIL A CUMPLIR)

Los auditores de la entidad se deberán seleccionar con base al perfil en los siguientes criterios:

Educación: Los candidatos a auditores deben haber cursado y aprobado los Estudios Secundarios (Bachiller).

Formación: Los candidatos a auditores deben recibir el entrenamiento necesario para garantizar su competencia en las aptitudes requeridas para un trabajo de ejecución y administración de auditoría.

El entrenamiento es recibido mediante un curso externo en formación de auditores internos de calidad, el cual debe cubrir los siguientes aspectos:

- ✓ Conocimiento y entrenamiento de la Norma NTC ISO 9001:2008 o versión vigente ISO 9001: 2015 con respecto a las cuales se van a realizar las auditorías del sistema de calidad.
- ✓ Técnicas de examen, indagación y evaluación.

Experiencia: Haber recibido entrenamiento como mínimo en una (1) auditoría interna de calidad, por un auditor calificado.

Habilidades: Debe reunir las siguientes características:

- ✓ Planificación y Organización, con una metodología y orden confiable
- ✓ Perceptividad, para entender el problema rápidamente
- ✓ Persistencia, para mantener el curso de acción planeado
- ✓ Habilidades sociales, para trabajar en equipo
- ✓ Habilidades técnicas, para determinar el grado de cumplimiento en todas las áreas
- ✓ Habilidades de expresión, para expresar claramente juicios, ideas y propuestas
- ✓ Enfoque disciplinado, para enfocar un problema
- ✓ Punto de vista flexible, para adaptarse a circunstancias cambiantes

En el evento que se considere necesario, la organización puede contratar los servicios de un Auditor para que realice una Auditoría Interna. Este debe cumplir con el siguiente perfil:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Fecha de Aprobación: Febrero 2023
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 4
		Página 5 de 10

- ✓ Educación: Profesional
- ✓ Formación: Curso de Auditor Interno o Líder
- ✓ Experiencia: Mínimo Un (01) año en Consultoría y Auditoría de SGC.

Nota:

- ✓ El programa de auditorias inicialmente elaborado, podrá sufrir modificaciones durante el año; por tal motivo el Representante de la Dirección, es el responsable de realizar las modificaciones a las que haya lugar.
- ✓ La auditoría interna no debe confundirse con una verificación sin previo aviso, debe comunicarse a los auditados, por lo menos ocho (8) días antes de la ejecución de la misma, y someter a consideración el Plan de Auditoría, donde el Auditado conozca con anticipación, su objetivo y alcance.

6. FORMATOS

- ✓ Evaluación del auditor interno
- ✓ Programa de auditorías
- ✓ Plan de Auditoria
- ✓ Informe de auditoría

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Reviso	María Elcy Bonilla Cubides	Representante de la Dirección	
Aprobó	Mario Montilla Cabera	Gerente	

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN A CAMBIAR	FECHA	DESCRIPCIÓN	APROBÓ
01	Octubre 2008	Emisión del documento	Gerente
02	Agosto 2013	Mejora continua " Procedimiento de cierre de auditoria	Gerente
03	Febrero 2014	Mejora Continua	Gerente
04	Febrero 2023	Adición Logo MIPG	Gerente