

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01/01/2016	01		

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

FECHA	VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01/01/2016	01			

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA		ÁREA	MEJORA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	2 de 11
	CODIGO	MEJ-P-003	FECHA P.	01/01/2016

1. OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para planear, ejecutar y realizar seguimiento a las auditorías internas programadas para cada proceso de prestación del servicio o para áreas funcionales de JyO Jorge y Obras Civiles, con el fin de lograr los objetivos propuestos en las auditorías internas y de acuerdo al alcance establecido para el ciclo de auditoría respectivo.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todas las auditorías internas realizadas a cualquier área, proceso y/o contrato de JyO Jorge y Obras Civiles, que se ejecuten y se les realice seguimiento, las cuales se encuentran incluidas dentro del alcance descrito en las auditorías internas.

3. DEFINICIONES

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

HALLAZGO DE AUDITORÍA: Resultado de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

NO CONFORMIDAD REAL: Incumplimiento de un requisito de los objetivos.

NO CONFORMIDAD POTENCIAL: Probabilidad de incumplimiento de un requisito en caso de no tomar medidas.

OPORTUNIDAD DE MEJORA: Actividad o control propuesto que podría mejorar la eficacia del sistema de gestión.

CRITERIO DE AUDITORÍA: Conjunto de Políticas, procedimientos, requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

CICLO DE AUDITORÍA: Es una serie de auditorías internas programadas y ejecutadas a las áreas, procesos y/o contratos de JyO Jorge Y obras Civiles que aplican los mismos criterios de revisión y obedecen a un objetivo en común.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA		ÁREA	MEJORA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	3 de 11
	CODIGO	MEJ-P-003	FECHA P.	01/01/2016

EFICACIA: Grado en el cual se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

RIESGO: Efecto de la incertidumbre.

EVALUACIÓN DEL RIESGO: Consiste en emitir un juicio sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.

4. RESPONSABLES

4.1 Responsable por el mantenimiento de este procedimiento. Líder equipo gestión de calidad, Líder de calidad, Líderes de calidad, Ingeniero de procesos operacionales o quien éstos designen.

4.2 Responsable por el control de este procedimiento. Líder equipo gestión de la calidad, Directores, Líderes de equipos corporativos, Ingeniero de procesos operacionales, Coordinadores de Calidad.

4.3 Responsable por la aplicación de este procedimiento. Responsable del programa de auditorías, Auditor Líder Interno y/o Equipo Auditor, El Coordinador de Contrato y en otras áreas el Líder o responsable del proceso.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

5.1. NTC ISO 9001. Norma técnica colombiana que especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad.

5.3. NTC ISO 19011. Directrices para la auditoria en los sistemas de gestión.

5.4. Planes, políticas, o cualquier otro documento relacionado con los criterios definidos en el alcance para el ciclo de auditoría y con las áreas o procesos a auditar.

6. DESCRIPCIÓN

6.1. Preparación para la ejecución de auditorías internas

6.1.1. Métodos aplicables de auditoria

Para describir los posibles métodos para realizar la auditoria, se tomó como guía la tabla indicada en la norma NTC ISO 19011:2012

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA		ÁREA	MEJORA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	4 de 11
	CODIGO	MEJ-P-003	FECHA P.	01/01/2016

Ubicación del auditor		
	In situ	A distancia
Interacción Humana	Realizar entrevistas.	A través de medios de comunicación interactivos:
	Completar listas de verificación y cuestionarios con la participación del auditado.	— realizar entrevistas;
	Revisar los documentos con la participación del auditado.	— completar listas de verificación y cuestionarios;
	Muestrear.	— revisar los documentos con la participación del auditado.
Sin interacción Humana	Revisar los documentos (por ejemplo, registros, análisis de datos).	Revisar los documentos (por ejemplo, registros,
	Observar el trabajo desempeñado.	Análisis de datos).
	Realizar visitas al sitio.	Observar el trabajo desempeñado a través de medios de vigilancia, considerando los requisitos sociales y legales.
	Completar listas de verificación.	Analizar los datos.
	Muestrear (por ejemplo, productos).	

El muestreo de la evidencia requerida se hace basado en juicios, es decir que depende de los conocimientos, habilidades y experiencia del equipo auditor. También depende de la complejidad de los requisitos (incluyendo los requisitos legales) aplicables, el grado de cambio del proceso, las áreas clave de riesgo previamente identificadas y el resultado del seguimiento hecho al proceso, entre otros.

6.1.2. Solicitud de información y revisión preliminar

Con el fin de poder planificar adecuadamente la auditoría interna, el auditor líder interno asignado o quien éste designe, posterior a la comunicación inicial del correspondiente ciclo de auditoría, solicita al área, contrato o proceso a auditar relacionar las personas involucradas, lugares a visitar, validar el horario propuesto para el desarrollo en sitio, solicitar la documentación relacionada, informes de auditorías de los clientes (si aplica) y otra

Información pertinente que pueda afectar el desarrollo de la auditoría. Esta información es requerida para poder conocer en detalle y con antelación las actividades y características específicas del área, contrato o proceso.

También se usa como información de entrada las estadísticas, procedimientos de segundo nivel e información específica entregada por los responsables de los programas de calidad.

La responsabilidad del envío de la información solicitada, a los auditores, en el caso de contratos, es del Coordinador de Contrato y el Coordinador de calidad, y para otras áreas el Líder o responsable del proceso.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA		ÁREA	MEJORA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	5 de 11
	CODIGO	MEJ-P-003	FECHA P.	01/01/2016

La revisión preliminar de la información contenida en los documentos será la base para poder preparar, estudiar, conocer en detalle y evaluar los procesos o actividades que se encuentran dentro del alcance de la auditoría interna.

6.1.3 Identificación de los riesgos específicos

Previo a la ejecución, se deben identificar los riesgos y controles específicos de cada auditoría usando como base la matriz de riesgos elaborada para cada ciclo.

6.1.4. Plan de auditoría interna

Con la información que surge del proceso de revisión preliminar y la identificación de riesgos y controles específicos, el auditor líder interno debe consolidar el plan de auditoría interna. Para esto se emplea el formato de “plan de auditoría interna”, relacionando la información acerca de lugares, procesos, áreas a visitar, personas a entrevistar, alcance, objetivo, recursos y riesgos de la auditoría interna a realizar.

Los objetivos que se definen en el plan establecen qué se pretende lograr con la auditoría interna planificada, teniendo en cuenta que estos deben estar enmarcados dentro del objetivo definido para el ciclo correspondiente.

El plan de auditoría se debe enviar al responsable del área, contrato o proceso auditado con el fin de formalizar la auditoría interna a llevarse a cabo. Si hay necesidad de ajustes o correcciones a la propuesta inicial, estos se realizan por parte del auditor líder ó quien éste designe dentro del grupo auditor, de no manifestarse necesidades de ajustes o cambios, se da por aprobado el plan.

La agenda plasmada en el Plan de Auditoría podrá ser ajustada por situaciones de fuerza mayor como alteraciones del orden público, ajustes contractuales, factores climáticos, entre otros.

El Coordinador de Contrato y el Líder o responsable del proceso debe asegurarse que el personal involucrado en la auditoría interna, esté informado sobre las fechas, lugares y demás información relacionada con la ejecución de la misma. Así mismo es responsable de designar responsables que garanticen la logística interna necesaria y comuniquen a los miembros del equipo auditor los requisitos, condiciones de seguridad y demás aspectos a considerar para el ingreso a los lugares o áreas a visitar.

El plan de auditoría debe anexarse a los demás registros de la ejecución de auditoría interna y entregarse una vez finalizada la misma, al responsable del programa de auditoría, para su archivo y custodia.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

 <p>J&O JORGE Y OBRAS CIVILES NIT: 17418762-1</p>	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA		ÁREA	MEJORA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	6 de 11
	CODIGO	MEJ-P-003	FECHA P.	01/01/2016

6.1.5. Preparación de los documentos de trabajo para la auditoría

Para llevar a cabo la preparación de la auditoría interna a ejecutar, es necesario establecer los documentos referencia que soportan la definición de los criterios aplicables, dichos criterios deben ser coherentes con los definidos en el ciclo de auditorías correspondiente. Los documentos referencia incluyen:

- Manual de calidad.
- Políticas de JyO Jorge Y obras Civiles.
- Caracterizaciones de los procesos definidos al interior del SGC.
- Planes de Calidad de contratos de la línea de construcción a auditar.
- Requisitos legales o contractuales aplicables para el área, contrato o proceso auditados.
- Procedimientos, instructivos y demás documentos aplicables al área, contrato o proceso auditado.
- Informes de Auditoria del cliente.
- Estado de avance de las acciones correctivas.
- Estadísticas, análisis de tendencia o informes relacionados con el área o proceso auditado.
- Los requisitos expuestos en las normas NTC – ISO 9001 para calidad de los servicios, NTC ISO/IEC 17025 para laboratorios de calibración

Una vez definidos los criterios a emplear durante la auditoria, se debe preparar la lista de chequeo como guía que permita ejecutar ordenadamente la actividad y que garantice la evaluación de todos los ítems relacionados.

6.2 Ejecución de las auditorías internas

6.2.1. Reunión de apertura

Para la reunión de apertura, el auditor líder interno debe tener en cuenta los siguientes aspectos o actividades para el desarrollo de la misma:

- Presentarse y presentar a los otros miembros del equipo auditor (si los hay), a los auditados.
- Exponer los objetivos, el alcance, los criterios de la auditoría interna, las actividades, los lugares a visitar, horarios y duración de la auditoría, recursos necesarios y realizar los ajustes al plan de auditoría interna, si es necesario.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA		ÁREA	MEJORA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	7 de 11
	CODIGO	MEJ-P-003	FECHA P.	01/01/2016

- Establecer ante los auditados las condiciones mínimas para realizar el ejercicio de auditoría y los controles que deben existir para minimizar los riesgos relacionados.
- Presentar un resumen corto de los métodos o procedimientos que se utilizarán durante la ejecución de la auditoría interna (describir las técnicas de levantamiento de la información, las herramientas y formatos que serán utilizados y los registros que serán generados durante la ejecución de la auditoría interna).
- Establecer el vínculo o canales de comunicación entre el equipo auditor y el área, contrato o proceso a auditar nombrando a los interlocutores oficiales (si aplica).
- Definir claramente los tipos de hallazgos que comprenden el proceso de auditoría.
- Definir fecha y hora para la reunión de cierre.
- Contestar las dudas y aclarar los temas que no se hayan comprendido correctamente.
- Registrar la asistencia de los colaboradores y demás personal que asiste a la reunión de apertura de la auditoría interna mediante el mecanismo designado para la toma y control de asistencia (si aplica).

Las actividades mínimas que se deben considerar para dar inicio formal a la auditoria están relacionadas en el formato “lista de chequeo para reunión de apertura de auditoria interna”.

Durante la reunión se debe verificar de nuevo si existen cambios que puedan afectar significativamente el normal desarrollo de la auditoria y puedan evitar el logro de los objetivos, de ser así puede tomar la determinación de suspender o cancelar la auditoría. El auditor líder deberá presentar en el informe de auditoría interna las condiciones que le llevaron a cancelar o suspender la ejecución de la actividad.

Así mismo si en esta etapa el Auditor Líder evidencia que no existen las condiciones adecuadas (disposición del personal a ser auditado, disponibilidad de los sitios a ser auditados, la información no está disponible, las condiciones logísticas, el acompañamiento, la seguridad, la disponibilidad de tiempo, el cumplimiento adecuado del plan de auditoría, etc.) puede tomar la determinación de suspender o cancelar la auditoría; y tal como en el caso anterior, deberá presentar en el informe, las condiciones que le llevaron a cancelar o suspender la ejecución de la auditoría interna.

6.2.2 Revisión en sitio

En sitio se realiza la verificación e identificación de los controles existentes en las actividades llevadas a cabo por parte del área, contrato o proceso, de acuerdo a los criterios de auditoría

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA		ÁREA	MEJORA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	8 de 11
	CODIGO	MEJ-P-003	FECHA P.	01/01/2016

interna definidos en el plan. Lo anterior es realizado por parte del equipo auditor por medio de entrevistas al personal, observación de las actividades ejecutadas, inspecciones a los sitios de trabajo, trazabilidad de documentación, verificación de registros, entre otras técnicas de levantamiento de información, enmarcadas en las metodologías descritas en el numeral 6.1.1.

El equipo auditor consigna lo revisado en las listas de verificación y en las notas de auditor.

Si durante el desarrollo de la auditoría interna, el auditor líder interno considera que las condiciones para el desarrollo de esta no son las adecuadas (disposición del personal a ser auditado, disponibilidad de los sitios a ser auditados, la información no está disponible, las condiciones logísticas, el acompañamiento, la seguridad, la disponibilidad de tiempo, el cumplimiento adecuado del plan de auditoría, etc.) puede tomar la determinación de suspender o cancelar la auditoría tal como se indicó en la etapa de Reunión de apertura Numeral 6.2.1; posteriormente, también como se indicó, deberá presentar en el informe de auditoría la información que recaudó y en las observaciones se describirán las condiciones que le llevaron a suspender la ejecución de la auditoría interna.

6.2.3. Generación de hallazgos de la auditoría interna y evaluación de hallazgos

Todas las evidencias producto de la revisión recopilada por cualquiera de las metodologías descritas en el numeral 6.1.1, son evaluadas frente a los criterios de auditoría generando así los hallazgos correspondientes. Una vez el auditor declara hallazgos, estos serán informados a las personas entrevistadas y en la reunión de cierre serán resumidos a través del registro de hallazgos.

Los hallazgos de auditoría interna se encuentran soportados por la información contenida en las listas de verificación y notas de auditor realizadas durante la revisión en sitio.

6.2.4. Reunión y/o espacio de consolidación de información

El equipo auditor se reunirá una vez culminada la revisión en sitio, para analizar, concertar y unificar los hallazgos de auditoría, y definir, en conjunto, la conformidad o no conformidad frente a los criterios de auditoría, evidencias relacionadas y declaración del tipo de hallazgo encontrado (No conformidad, observación u oportunidad de mejora).

6.2.5. Reunión de cierre y conclusiones de la auditoría

El auditor líder interno o quien éste designe, preside la reunión de cierre y presenta las conclusiones de la auditoría interna, las no conformidades reales, las observaciones (no conformidades potenciales) y las oportunidades de mejora identificadas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA		ÁREA	MEJORA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	9 de 11
	CODIGO	MEJ-P-003	FECHA P.	01/01/2016

Las actividades mínimas que se deben considerar para dar cierre formal a la auditoria están relacionadas en el formato “lista de chequeo para reunión de cierre de auditoria interna”.

Como registro de esta reunión se debe hacer el control de asistencia con los nombres de los colaboradores o demás personas que acudan a la misma.

6.2.6. Formalización y comunicación del informe de auditoría interna

El responsable de formalizar y presentar el informe de auditoría interna es el auditor líder o quien designe el responsable del programa de auditorías internas; este informe se presenta en el formato “informe de auditoría interna” u otro equivalente; el auditor líder puede designar a un miembro del grupo auditor para que lo apoye en la elaboración del informe preliminar, pero siempre debe validar el informe definitivo enviado al área, proceso o contrato.

El informe de auditoría interna se presenta al responsable del área, contrato o proceso, quién efectúa una revisión del mismo con base a lo concluido en la reunión de cierre; si se desean realizar observaciones o aclarar desacuerdos, se puede consultar y revisar en un primer nivel con el auditor líder. El tiempo para el envío del informe es de máximo 15 días calendario luego de la terminación de la auditoria.

En caso de generarse desacuerdos inconciliables, se puede acudir a una segunda instancia de validación y revisión. El responsable del área, contrato o proceso puede, con un plazo máximo de 8 días calendario después de recibir el informe de auditoría, someter a consideración la clasificación del tipo de hallazgo, para lo cual deberá presentar los argumentos que justifican la apelación, utilizando el “formato para solicitar revisión de un hallazgo de auditoría interna”; ante el Líder de Calidad, quien podrá conformar un grupo de apoyo si lo considera pertinente; en esta instancia se revisará el caso y se tomará una decisión definitiva.

La última parte de esta etapa se da con el envío del informe final al responsable del programa de auditorías internas.

6.2.7 Medición del desempeño de los auditores

Como una herramienta para la mejora continua de la competencia de los auditores se realiza una encuesta de desempeño. Junto con el informe de auditoría, el auditor interno líder hace llegar, a una muestra seleccionada de auditados, la encuesta para la calificación de la auditoria interna, sea a través de la entrega del formato correspondiente o del envío de las preguntas a través del correo electrónico, de esta segunda forma se debe garantizar que el contenido y la estructura corresponda con el formato de calificación.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA		ÁREA	MEJORA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	10 de 11
	CODIGO	MEJ-P-003	FECHA P.	01/01/2016

Finalmente se deben consolidar los resultados para tomar acciones en caso que la información recolectada muestre alguna desviación o se identifiquen oportunidades de mejora.

6.3 Análisis de causas y seguimiento a los hallazgos de auditorías internas al SGC.

El análisis de causas a los hallazgos de auditoría debe ser desarrollado por los responsables del área, contrato o proceso que fue auditado.

La investigación y plan de acción respectivo debe ser realizado y reportado en un plazo máximo de 15 días calendario posterior a la entrega del informe de auditoría; en caso de que un área, proceso o contrato haya solicitado reprogramación de la auditoria interna, la investigación y plan de acción debe ser enviado en un plazo máximo de 8 días calendario posteriores a la entrega del informe de auditoría, siempre y cuando esta fecha esté dentro de la fecha límite de finalización del ciclo de la auditoria, de lo contrario, en todo caso, el plazo máximo será la fecha final del ciclo.

El seguimiento del plan de acción planteado debe realizarse por los responsables del seguimiento de cada área, proceso o contrato.

A nivel general del SGC, como parte del seguimiento, el responsable del programa de auditorías o quien este designe recolectará la información de la gestión de hallazgos (investigaciones, planes de acción y evidencias de cierre) consolidándola e informando los resultados a la alta dirección respectiva (Gerente, líderes y coordinadores de contrato), en los diversos escenarios establecidos para este fin según sea apropiado (comité de líderes, comités primarios, reunión específica, entre otros).

En caso que la información de la gestión de los hallazgos de auditoria interna no sea enviada oportunamente al responsable del programa de auditorías o quien este designe; se incluirá en los estadísticos como no realizada y se enviará una alerta al responsable del seguimiento y a la alta dirección respectiva, con el fin de consolidar la información adecuadamente.

La gestión de seguimiento general del SGC constituirá como parte de la información de entrada a la revisión gerencial.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA		ÁREA	MEJORA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	11 de 11
	CODIGO	MEJ-P-003	FECHA P.	01/01/2016

7. REGISTROS

Se consideran registros para este procedimiento los siguientes:

- Informe de auditoría interna u otro equivalente (cuando aplique)
- Plan de auditoría interna (cuando aplique)
- Listas de chequeo para realización de la auditoría interna o Notas de Auditor (cuando aplique)
- Lista de chequeo para reunión de apertura de auditoría interna
- Registro de control de asistencia reunión de apertura de auditoría interna (cuando aplique)
- Lista de chequeo para reunión de cierre de auditoría interna
- Registro de control de asistencia reunión de cierre de auditoría interna (cuando aplique)
- Registro de hallazgos de auditoría interna (cuando aplique)
- Registro de solicitud de revisión de un hallazgo de auditoría interna (si aplica)
- Calificación de la auditoria interna realizada (cuando aplique)

8. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 9000:2015
- Norma ISO 10005 Segunda Actualización.
- Norma ISO 19011:2012

9. ANEXOS

No aplica.

10. OBSERVACIONES

No aplica.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN