

ELABORA: Adriana Collante G	CARGO: Coordinadora de Calidad
REVISA: Alexander Calderon	CARGO: Gerente
APRUEBA: Alexander Calderon	CARGO: Gerente

1. OBJETIVO

Describir la metodología a seguir para la planificación y la realización de auditorías internas de los sistemas de gestión implementados en la organización (Calidad, SSTA), con el fin de verificar si las actividades se realizan de acuerdo con las disposiciones legales, reglamentarias y/o procedimientos establecidos y para determinar cómo se asegura la estructura y la implementación de los sistemas de gestión promoviendo la mejora continua.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las actividades de auditorías internas que se realicen a los procesos de los sistemas implementados (**SGC, SG SSTA**) desde su inicio cuando se planean o programan las auditorías según su estado e importancia de los procesos hasta el seguimiento o monitoreo de las acciones tomadas con respecto a los resultados de la auditoría.

3. DEFINICIONES

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

Criterio de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

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

Auditorías internas: Son auditorías que se realizan por decisión de la Organización.

Auditorías externas: Son auditorías que se realizan por voluntad de un cliente diferente al auditado o por Entidades Certificadoras o entes de control.

Auditor: Una persona con la competencia para llevar a cabo una Auditoria.

Auditado: Organización, proceso o área que es auditada.

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



Experto técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor (nota: no actúa como un auditor)

Observador: Persona que acompaña al equipo auditor, pero que no audita (nota: puede designarse por el auditado, hace de testigo y para nuestro caso también aplica para el auditor en formación)

Guía: Persona designada por el auditado para asistir al equipo auditor o al auditor asignado al proceso a auditar. (nota: no actúa como un auditor)

No conformidad: El No Cumplimiento de un requisito especificado.

Observación: Posible incumplimiento a un requisito.

Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios de la auditoría.

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

Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una Auditoría que proporciona el auditor tras considerar los objetivos de la Auditoría y todos los hallazgos de la Auditoría.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

Programa de Auditoría: Detalles acordados para un conjunto de una o más Auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de la Auditoría.

Riesgo de la Auditoría: Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos de las Auditorias.

4. DESARROLLO

4.1. Requisitos para la Selección y calificación de Auditores:

4.1.1. Criterios de selección

Los candidatos para auditores internos son previamente seleccionados por la gerencia, teniendo como criterio el conocimiento y certificación de la norma a auditar, se valora la experiencia previa en la realización de auditorías, habilidades de comunicación y observación, y conocimientos técnicos, así como el compromiso con la empresa.

4.1.2. Perfil del Auditor Interno (Competencias del Auditor)

EDUCACIÓN:

Deben tener por lo menos una educación mínima equivalente a una técnica o tecnología.

FORMACIÓN:

- Debe haber sido capacitado en el decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 de 2019. (Solo aplica para auditar el SGSST).
- Debe haber sido capacitado y certificado como auditor interno en los elementos de la norma NTC-ISO 9001/19011 versión vigente (Solo aplica para auditar el SGC).

EXPERIENCIA:

- Deben haber realizado un entrenamiento de por lo menos una auditoria y haber recibido una retroalimentación sobre el desempeño de estas, y deben haber pasado satisfactoriamente la calificación del informe sobre los resultados de las auditorías realizadas y el cual debe ser evaluado por un auditor calificado o un experto para realizar tal actividad.

Nota. Para la selección inicial de los auditores internos son válidos los criterios de educación y formación y una vez realizadas las Auditorías internas se califica el criterio de experiencia y el criterio de habilidades.

HABILIDADES:

➤ Conocimiento Técnico:

- Comprender los estándares, normativas y requisitos relevantes para el ámbito de la auditoría.
- Familiarizarse con los procesos y operaciones de la organización que se están auditando.
- Conocer los principios y técnicas de auditoría.

➤ Habilidades de Comunicación:

- Escuchar activamente para comprender la información proporcionada durante las entrevistas y las revisiones de documentos.
- Expresar claramente los hallazgos y las conclusiones de manera objetiva y constructiva.
- Ser capaz de comunicarse con diferentes niveles de personal en la organización.

➤ **Habilidades de Entrevista:**

- Realizar preguntas relevantes y precisas para obtener la información necesaria durante las entrevistas.
- Saber cómo guiar las conversaciones para obtener detalles importantes sin influir en las respuestas.

➤ **Habilidades Analíticas:**

- Evaluar y analizar información, identificando tendencias, patrones y desviaciones.
- Reconocer áreas de riesgo potencial y posibles oportunidades de mejora.

➤ **Habilidades de Observación:**

- Ser observador y capaz de identificar situaciones y prácticas que pueden no cumplir con los estándares o requisitos.

➤ **Ética y Profesionalismo:**

- Mantener altos estándares éticos y profesionales, siendo imparcial y objetivo en todas las evaluaciones.
- Manejar información confidencial de manera adecuada y respetar la privacidad de los involucrados.

➤ **Habilidades de Documentación:**

- Registrar de manera clara y precisa los hallazgos, evidencias y conclusiones de la auditoría.
- Ser capaz de redactar informes de auditoría detallados y coherentes.

➤ **Habilidades de Resolución de Problemas:**

- Identificar soluciones y sugerir recomendaciones para abordar los problemas y desafíos identificados durante la auditoría.

➤ **Habilidades de Relación Interpersonal:**

- Establecer relaciones positivas y constructivas con los miembros del equipo auditado.
- Tratar con cortesía y respeto a todos los involucrados en el proceso de auditoría.

➤ **Flexibilidad y Adaptabilidad:**

- Ser capaz de adaptarse a diferentes situaciones, contextos y entornos organizacionales.

4.1.3. Perfil de Auditor Externo

En caso de no tener formados Auditores Internos o no tener disponibilidad de estos para realizar las Auditorías internas están se podrán realizar con un Auditor Externo que tenga el siguiente perfil:

- Educación: Tecnólogo o Profesional.
- Formación: Diplomado en sistemas Integrados o de calidad o cursos en temas relacionados con SGC según enfoque de la NTC-ISO 9001 versión vigente y curso relacionado con formación de Auditor de Calidad según enfoque de la NTC-ISO 19011 (Para auditar el SGC). Certificado como auditor en Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo o cursos en temas relacionados con el decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 de 2019. (Para auditar el SGSST).
- Experiencia: Haber realizado como mínimo 2 auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad, SSTA, según sea el caso.

4.2. Evaluación de los auditores

- Con una frecuencia anual, los auditores internos son calificados en su desempeño por gerencia, con el fin de garantizar que se mantienen las competencias descritas en el numeral 4.1.2.

4.3. Competencia de la persona responsable de programar las auditorías.

- Conocimientos y habilidades para aplicar principios y procedimientos y métodos de Auditoria.
- Conocimientos en los requisitos de la norma NTC ISO 9001 en la versión vigente y en la NTC ISO 19011. (Solo aplica para auditar el SGC)
- Conocimientos de las actividades, procesos, servicios/productos de la empresa.
- Conocimientos de los requisitos legales y otros requisitos pertinentes y aplicables a las actividades y productos de la empresa.
- Conocimientos en Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo o cursos en temas relacionados con el decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 de 2019. (Solo aplica para auditar el SGSST).

4.3.1 Responsabilidades del Coordinador de Calidad/Coordinador SSTA. (Según aplique)

- Velar por el desarrollo profesional continuo de los Auditores para mantener los conocimientos y habilidades.
- Determinar el alcance del programa de Auditoria.
- Identificar y considerar los riesgos relacionados con el programa de Auditoria y hacer seguimiento y revisión al desempeño de estos.
- Planificar y elaborar el calendario de las Auditorias.
- Verificar las competencias de los Auditores seleccionados para realizar las Auditorias.
- Realizar el seguimiento de la Auditoria individual en caso de ser necesario.
- Comunicar permanentemente a la gerencia con respecto a los logros globales del programa de Auditoria.
- Mejorar la eficacia del programa de Auditorias, cuando así sea necesario.
- Identificar los recursos del programa de Auditoria considerando los financieros, los métodos y la disponibilidad de Auditores y expertos técnicos, este último cuando se requiera.
- Implementar el programa de Auditorias y comunicarlo a los involucrados.
- Velar porque el programa de Auditorías realice dentro del periodo de tiempo acordado.
- Modificar el programa de Auditorias, cuando sea necesario.
- Asignar el Auditor (auditor líder) para llevar a cabo la Auditoria individual del proceso con visto bueno de la gerencia.
- Revisar los informes de la Auditoria, incluyendo la evaluación de la veracidad y confiabilidad de la evidencia o hallazgo.
- Distribuir los informes de la auditoria una vez estos han sido revisados y aprobados por las partes pertinentes.
- Determinar la necesidad de alguna Auditoria adicional a un proceso o procesos que así lo requieran por los resultados o situaciones adversas.
- Asegurar que se crean, gestionan y mantienen los registros de las Auditorias.
- Asegurar que sean registradas las acciones correctivas o de mejora generadas en el ejercicio de auditoría.
- Asegurar la confidencialidad de la información asociada con los registros de la Auditoria.
- Revisar el programa para evaluar si se han alcanzado sus objetivos.

4.4. Gestión del programa de Auditoria:

4.5.1 Criterios para Programar las Auditorías Internas

Para la programación de Auditorias se considera:

- Los resultados de las auditorias anteriores, asignando una frecuencia más alta para aquellos procesos que presenten un historial de problemas, o presenten algún grado de complejidad o y/o presenten el mayor número de no – conformidades encontradas en las Auditorias (> 5 NC).
- Cuando todo el personal involucrado en el proceso es nuevo.
- Cuando el proceso es nuevo dentro del SGI.
- Cuando se cambia total o parcialmente la metodología o procedimiento del proceso.
- Cuando el proceso se ve impactado por una nueva normatividad o requisitos regulatorios.
- Por el resultado insatisfactorio de visitas de entes regulatorios.
- Por situaciones adversas.

En caso de no disponer de Auditores Internos se contratan las Auditorias con personal externo calificado.

4.5.2 Planificación del programa de Auditoria:

Generalidades

Para establecer el programa de Auditoria se tiene en cuenta y verifica:

- Competencia de los Auditores.
- Alcance de la Auditoria.
- Periodicidad.
- Metodología o técnica de Auditoria y presentación de informes.
- La disponibilidad de Auditores y de auditados
- Resultado de Auditorias previas.
- Programación y eventos de la empresa, para que no interfieran con el programa de Auditorias.
- Los recursos para realizar las auditorias.
- Los riesgos del programa.
- El alcance y objetivo del programa de la Auditoria (Auditar todos los procesos).
- Criterios para la Auditoria.

Riesgos para tener en cuenta para el programa de Auditorias:

- Fallas en la planificación al establecer los objetivos y alcance del programa de Auditoria.

- Fallas en la programación de fechas y tiempos de duración de las Auditorías.
- Poca disponibilidad de auditores por ausencia (cantidad) y por competencias (falta de formación).
- Falta o falla de comunicación del programa.
- Pérdida de los registros de la Auditoria.
- Falta de seguimiento al programa de Auditorias o seguimiento ineficaz al resultado del programa.
- Desactualización de los documentos que sirven de criterios para las Auditorias.
- Informes de auditorías deficientes, sin ningún tipo de hallazgo.

Controles actuales para mitigar los riesgos

- Verificación del programa de Auditorías vs. mapa de procesos, manual del SGSSTA, manual del SGC.
- Verificación de las fechas de los eventos de la empresa Vs. fechas programadas para Auditorias y concertación con los líderes de procesos a auditar y con el equipo de Auditores.
- Verificación de la cantidad de Auditores disponibles, verificación de competencias y verificación de calificación de habilidades Vs. lista de Auditores y Vs. procesos a auditar.
- Los registros de Auditoria como todos los registros del sistema estarán archivados en medio físico y en medio magnético según lo establecido en el Control de registros.
- Seguimiento al programa de Auditorias Vs. registro del programa de Auditoria.
- Verificación del estado de vigencia de versiones de los documentos que aparecen en el listado maestro de documentos de origen interno en el documento difundido.

4.5.3 Implementación del programa

Responsabilidades Coordinador del SGI, responsable del programa de Auditorías, convocar cada año a una reunión al grupo de Auditores Internos, teniendo en cuenta que los Auditores asignados no deben auditar su propio trabajo o proceso en el cual están involucrados, además consulta previamente a los líderes de los procesos con respecto a la asignación del guía y observador, si así lo requiere o le solicita autorización para la presencia de un observador como Auditor en formación y propone el Programa Anual de Auditorias, que contiene los procesos a Auditor responsable para llevar a cabo las Auditorias, fechas y horas estimadas de realización de la Auditoria, en esta reunión se concreta el programa propuesto y se comunica a los Auditores los métodos que se tienen seleccionados para realizar las Auditorias. Posteriormente el programa se somete a aprobación por parte del Gerente Financiero y el Gerente Comercial los cuales lo ratifica con su firma como evidencia de aceptación. Dicho programa es difundido y comunicado por el Coordinador del SGI por correo electrónico u otros medios de información de la empresa a todos los involucrados Auditores y Auditados.

El programa puede ser modificado por el Coordinador del SGI, esta modificación lleva la aprobación del Gerente Financiero y el Gerente Comercial y es difundida nuevamente a los involucrados y/o afectados por la modificación.

La programación de Auditorías Internas de Calidad se registra en el formato MC-PR-01 Programa de Auditorías.

4.5.4 Selección de los métodos de Auditoria

Se tiene establecido como métodos de Auditoria en coherencia con los objetivos y alcances de las Auditorias individuales por proceso de verificar la eficacia de la implementación y mantenimiento de los requisitos de los sistemas de gestión propios de cada uno de ellos, los siguientes métodos:

- Auditorias en sitio.
- Interacción humana: con realización de entrevistas del Auditor al Auditado.
- Revisión de los documentos con participación del Auditado.
- Observación de actividades y el entorno.
- Revisión de documentos mediante técnica de muestreo.
- Preparación de lista de verificación mediante metodología de PHVA del proceso a auditar.

4.5. Preparación de las Auditorias:

4.6.1. El Auditor Asignado es el Auditor Líder y es responsable de:

- Seleccionar e identificar los documentos de referencia necesarios y que sirven de criterios para la Auditoria, considerando los requisitos establecidos en el Decreto 1072 de 2015, ISO 9001, manual SGC y el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y todos los documentos referenciales o de apoyo correspondientes al Proceso a Audituar.
- Como mínimo consultar los documentos de los Procesos a auditar según el Listado Maestro de Documentos de Origen Interno y la Matriz de Requisitos Legales y los informes de las Auditorias anteriores realizadas al proceso, con el fin de enterarse de las deficiencias existentes y las recomendaciones dadas por el Auditor anterior.
- Preparar la Lista de Verificación de Auditorías Internas necesaria para llevar a cabo la Auditoria utilizando el formato indicado. Para lo cual es Auditor estudia los documentos referenciales e identifica los cargos a entrevistar, los cuales son básicamente los responsables de las diferentes actividades definidas en estos documentos, diligenciando:
 - Objetivo de la Auditoria.
 - Alcance de la Auditoria.

- Criterios de la Auditoria.
- La columna “pregunta” (aspecto a evaluar siguiente al ciclo PHVA Y demás campos del encabezado de la Lista de Verificación.
- Elaborar el Plan de Auditoria e informar al líder del proceso a auditar mínimo tres días antes de realizar la Auditoria.
- Modificar cuando así se requiera, el Plan de Auditoria según alternativas propuestas por el Líder del Proceso a auditar.
- Si durante el desarrollo de la Auditoria se evidencia la necesidad de cambiar o ajustar el Plan de Auditoria, el líder del proceso auditado concertará con el Auditor Líder o Auditor asignado el cambio o modificación al plan.

4.7 Realización de la Auditoria

4.7.1. Realización de la Reunión de Apertura:

El Auditor realiza la reunión de apertura con el Líder del Proceso a Auditar y los involucrados en el proceso. En esta reunión el Auditor explica los objetivos y alcances y criterios de la Auditoria, así como la metodología a utilizar y confirma con los involucrados el Plan de Auditorias. Presenta a los participantes si los hubiere, Observadores, Guía y Experto y hace una descripción general de sus roles y funciones. Además, informa con respecto a:

- Condiciones bajo las cuales la Auditoria puede darse por terminada.
- Información con respecto a la reunión de cierre
- Información con respecto al método de presentación de la información sobre hallazgos (cumplimiento (C); Incumplimiento (NC); Observación (O)).
- Información acerca de cómo tratar los posibles hallazgos durante la Auditoria.
- Información acerca de cualquier sistema de retroalimentación del auditado sobre los hallazgos o conclusiones de cualquier Auditoria, incluyendo las quejas o apelaciones.

4.7.2. Responsabilidad del Auditor

Comunicar al auditado en la **Reunión de apertura de la Auditoria** el propósito de la Auditoria, su alcance y la metodología a seguir para su desarrollo y todo lo demás descrito en el numeral 4.7.1

Solicitar al auditado la información necesaria para evidenciar el cumplimiento de los requisitos o disposiciones establecidas, desplazándose hasta los lugares de trabajo en caso de ser necesario.

Diligenciar la lista de verificación según el formato indicado colocando una X en la casilla correspondiente a la letra C (Cumple), cuando la respuesta y su evidencia objetiva se ajusta a la disposición prevista, y en la casilla correspondiente a la letra NC (No Cumple) cuando no se ajusta a los requisitos y en la casilla O

(Observaciones) cuando se detecta el riesgo a un incumplimiento o para hacer una recomendación de mejora, dejando registro en la casilla de Evidencia o hallazgos la respuesta dada por el auditado incluyendo cuando sea pertinente la referencia al registro y/o documento verificado.

Comunicar por escrito al Coordinador del SGI responsable del Programa de Auditorías sobre las barreras o dificultades presentadas para la realización de las auditorias y el buen desarrollo de estas.

Comunicar periódicamente los progresos de la Auditoria y cualquier inquietud al líder de proceso auditado y cuando sea apropiado y se requiera, a la responsable del programa de Auditoria.

Elaborar y entregar según el modelo “Informe de auditoría” conjuntamente con la “Lista de Verificación Auditorías Internas” a más tardar ocho (8) días después de haberla realizado, a el coordinador de calidad y/o SSTA responsable del programa de Auditorías para que esta revise y apruebe los informes de la Auditoria incluyendo la evaluación de la veracidad y confiabilidad de la evidencia o hallazgo, recopile los datos de los resultados de Auditoría y a su vez distribuya el informe y la Lista de Verificación al Líder del Proceso auditado una vez estos han sido revisados y aprobados por las partes pertinentes.

4.7.3. Funciones y Responsabilidades de los Guías y Observadores:

- Los Guías y Observadores pueden acompañar al Auditor Líder o Auditor asignado, pero no influyen ni interfieren en la realización de la Auditoría.
- El Observador lo puede designar el Líder del Proceso Auditado como testigo de la Auditoría o puede presenciar la Auditoría como Auditor en formación sin influir ni interferir en la realización de la Auditoria, previa autorización del Líder del Proceso Auditado.
- El Guía designado por el Líder del proceso auditado, es responsable de: - Ayudar a los auditores a identificar a las personas que participaran en las entrevistas y a confirmar los horarios. –Acordar el acceso a ubicaciones específicas o puestos de trabajo de los auditados. –Ser testigo de la auditoría en nombre del Líder del Proceso Auditado. –Proporcionar aclaraciones o ayudar en la recopilación de la información solicitada por el Auditor.

4.7.4. Responsabilidad del Auditado:

- De ser posible una vez finalizada la Auditoría y/o una vez recibido el informe de Auditoría, el Líder del Proceso da tratamiento inmediato a la no conformidad detectada y analiza e identifica la causa raíz de la no conformidad y define la corrección y la acción correctiva dejando evidencia de esta en el formato de acciones correctivas, preventivas según aplicación del procedimiento P-05 “Acciones Correctivas, preventivas y de mejora”. de

igual manera da solución a las observaciones (O) mediante la aplicación de Acciones Preventivas dejando evidencia en el formato.

- Es responsabilidad del Líder del Proceso auditado velar por la implementación de las acciones establecidas como resultado de los hallazgos de la Auditoria (Acción Correctiva, Acción Preventiva, Acción de Mejora).
- Aportar toda la información requerida por el auditor, garantizando su veracidad.
- Cumplir con las fechas y horarios establecidos para la realización de la auditoria.
- Suministrar privacidad y total concentración en el desarrollo de la auditoría, evitando interrupciones personales y llamadas telefónicas.

4.7.5 Recolección y verificación de la información y generación de hallazgos de parte del Auditor

- Observar Las actividades que se están realizando en el proceso.
- Hablar con las personas que realizan las actividades del proceso.
- Observar los documentos, registros y datos, mediante un muestreo apropiado y verificar si la información es pertinente a los objetivos, alcance y criterios de la Auditoria.
- Generar el hallazgo de la verificación y registrarlo en el informe de auditoría, especificando el criterio de auditoria que se tuvo en cuenta y frente a que se levanta el hallazgo.
- Aclarar al auditado las dudas o desacuerdos recurriendo si es del caso a las evidencias obtenidas y registradas en el informe de auditoría o en su defecto a la lista de verificación de auditorías interna.
- Llegar a conclusiones claras y concretas basadas en observaciones y/o hallazgos objetivos y mostrarlas al auditado para compartirlas y ratificar la objetividad.
- En caso de encontrar No Conformidades, el Líder del proceso auditado de ser posible inmediatamente establece la corrección y Acción correctiva sin demora injustificada, e inicia el diligenciamiento del formato de Aplicación de acciones Correctivas, preventivas, tal como está establecido en el procedimiento “Acciones Correctivas, preventivas y de mejora”.

4.7.6. Realización de la Reunión de Cierre y Conclusiones de la Auditoría:

Es responsabilidad del Auditor Líder o Auditor asignado, realizar al final de la auditoría un resumen verbal al Líder del Proceso auditado y su equipo, de las No Conformidades y observaciones detectadas y aclarar con las evidencias que sirvieron como soporte en caso de duda o desacuerdo. Adicionalmente comunicarle al Líder del Proceso auditado y su equipo de trabajo el grado de conformidad y el reconocimiento de las fortalezas del proceso con respecto a los requisitos del SGI y los criterios de Auditoría, incluyendo la eficacia para cumplir o alcanzar los objetivos establecidos y también las recomendaciones para la mejora.

Comunicar por escrito al Coordinador de Calidad (responsable del programa de Auditorías) las barreras o dificultades presentadas para el desarrollo de la Auditoría, en caso de que estas se presenten.

Es responsabilidad del Auditor Líder o Auditor Asignado concretar y/o acordar con el Líder del proceso auditado el periodo de tiempo para el plan de acción dependiendo de los hallazgos de la Auditoría y comunicarle el método de presentación de la información (informe de Auditoría) – (Toda acción correctiva generada de un proceso de auditoría interna tendrá como tiempo límite la auditoria externa a realizarse o la revisión por la dirección que corresponda al ciclo, lo que ocurra primero)

4.7.8. Preparación y Distribución del Informe de la Auditoría:

- El informe de la Auditoría lo elabora el Auditor Líder o Auditor Asignado en el formato indicado, diligenciado completamente todas las casillas.
- El informe y la lista de verificación y el Plan de Auditoría los entrega el Auditor Líder o Auditor Asignado al Coordinador de calidad (responsable de programar las Auditorías) con el fin de revisar y aprobar los informes de la Auditoría, incluyendo la evaluación de la veracidad y confiabilidad de la evidencia o hallazgos. Estos informes serán almacenados en el servidor.
- El coordinador de mejoramiento continuo (Calidad o SSTA), es responsable de realizar el respectivo MC-F-08 Programa de auditorías.

4.8. Realización de las actividades de seguimiento de la Auditoría:

- Es responsabilidad de los Líderes del proceso auditado una vez que reciben el informe de auditoría, resolver mediante corrección y acción correctiva, sin demora injustificada, lo antes posible las no-conformidades reportadas en la lista de verificación y en el informe de auditoría, en un plazo no mayor a ocho días y de ser posible inmediatamente se detecta la no conformidad. De igual manera resolver los posibles incumplimientos o riesgos de NC mediante acciones

preventivas y analizar la conveniencia de establecer acciones de mejora para las recomendaciones dadas en el informe.

- Es responsabilidad del Auditor que realizó la auditoría, contactar sin demora injustificada, al líder del proceso auditado para confirmar la fecha de verificación que fue concertada en la reunión de cierre, de las acciones y proceder a verificar su aplicación según lo establecido en el Procedimiento de “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora” y dejando evidencia de su verificación y fecha en el formato MC-F-03 Aplicación de acciones Correctivas, preventivas.
- Es responsabilidad del Auditor Líder o Auditor asignado comunicar a el coordinador de Calidad y SST (responsable del programa de Auditorías) con respecto la gestión del seguimiento a las acciones para que este último, revise y verifique la veracidad de que se hayan aplicado las acciones correctivas y preventivas y que estas hayan sido revisadas por el Auditor y dejar evidencia de su seguimiento en el MC-F-03 Aplicación de acciones Correctivas, preventivas y de mejora.
- Es responsabilidad del Coordinador del SGI (responsable del programa de Auditorías) verificar con el líder del proceso auditado el cumplimiento del plan de Auditoría desarrollado por el Auditor con el fin de constatar su cumplimiento.

4.8.1 Seguimiento a la Eficacia de las Acciones Tomadas

- Es responsabilidad del auditor Líder o Auditor asignado verificar la eficacia de las acciones tomadas por los hallazgos presentados en la auditoría máximo 2 meses después de su identificación dejando evidencia de su cumplimiento o no cumplimiento en el mismo formato MC-F-03 ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA

4.9 Revisión y mejora del Programa de Auditorías

- Es responsabilidad del Coordinador de Mejoramiento continuo (Calidad o SSTA) (responsable del Programa de auditorías) evaluar el cumplimiento del programa de auditorías dejando evidencia de su evaluación y conclusiones en “Seguimiento a programas de Auditorías Internas” e informar a la Gerente General sobre los resultados.
- Se exime del programa de auditorías al proceso de Gestión financiera, ya que cuenta con auditorias de la revisoría fiscal.

5. Registros

- MC-PR-01 Programa de auditorias
- Plan de Auditoria
- Informe de Auditoría.
- Certificaciones de formación de auditores.