

1. OBJETIVO.

Establecer los procedimientos seguidos por el personal de la Organización para llevar a cabo de manera adecuada el proceso de Auditorías Internas del SIG

2. ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación a todas las acciones que se realizan en el área de auditoría interna para llevar a cabo de manera adecuada el proceso de verificación de todas las actividades relativas a la Calidad.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015: numeral 9.2 Auditoría interna.

ISO 39001:2012, 9.3 Auditoría Interna

ISO45001: 9.2 Auditoría Interna

4. REALIZACIÓN.

Para llevar a cabo los objetivos propuestos, el proceso de Auditoria implica la necesidad de acometer las siguientes etapas:

- Planificación de las Auditorias.
- Definición de los criterios de auditoria.
- Selección de Auditores
- Realización de las Auditorias.
- Elaboración de los informes.
- Plan de acción de las acciones correctivas y preventivas.
- Revisión de las acciones implementadas.


4.1. PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS.

Es obligatoria la realización **anual** de una auditoria completa del SIG implantado; como regla general, cada proceso del sistema de Calidad se audita, al menos, una vez al año, aunque el Responsable de *SIG* puede solicitar la realización de auditorías extraordinarias si a través de las encuestas, de los informes de incidencias y reclamaciones o de cualquier otra vía de información, se sospeche o se tenga la certeza de que el nivel de calidad del producto y servicios está disminuyendo y se sobrepasan los límites prefijados.

El *Responsable de SIG* elabora con carácter anual el “**Plan de Auditorías Internas**” a efectuar durante el ejercicio, en el que se especificarán las áreas de la Organización pertinentes a Auditar, así como las fechas de ejecución aproximadas de las mismas. Notificado de manera genérica a toda la organización y de forma específica a los responsables del proceso a auditar.

El plan de auditorías queda registrado en el sistema de información

- Se realizan listas chequeo con los puntos de la norma que se verifican en cada proceso con el fin de auditar en cada proceso el cumplimiento del SIG
- Al auditar los puntos de la norma en cada proceso queda auditado el SIG

	PROCESO SIG	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Código: PRO-HSEQ-03
		FECHA: 06/06/2024
	Versión: 02	Página 2 de 6

4.2. AUDITORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION.

Para la realización de auditorías del sistema de calidad, se pueden proponer como auditores tanto a personal de **TSE TRANSPORTE SEGURO Y ESPECIALIZADO**. Como a auditores de organizaciones externas. En el caso de auditores externos, éstos deben poder acreditar:

- Experiencia en la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad. Tener unos mínimos conocimientos del sector.


Cuando el auditor forma parte de la plantilla de **TSE TRANSPORTE SEGURO Y ESPECIALIZADO** debe cumplir los siguientes requisitos:

- Haber asistido a un mínimo de 2 auditorias (internas o externas)
- No tener responsabilidad directa sobre las actividades a auditar.
- Tener unos mínimos conocimientos del proceso a auditar.

4.3. REALIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS

Con una anterioridad razonable, el *responsable de SIG* se pone en contacto con el *dueño del proceso a auditar* para establecer la fecha concreta de la realización de la Auditoria. El *responsable de SIG* presenta al responsable del Área a auditar el “**Programa de Auditoria**” del trabajo a realizar donde se incluye:

- La Planeación de la auditoria se sube al sistema de información al módulo de auditorías.
- Breve relación de las actividades a desarrollar durante la Auditoria.
- Relación de los procedimientos a auditar.
- El proceso se inicia con el repaso del programa a llevar a cabo durante la realización de la auditoria. La ejecución de la misma implica el cumplimiento del “**Cuestionario de Auditoria**” preparado por el Auditor interno y la realización de las pruebas pertinentes para verificar el cumplimiento de los procedimientos relacionados con el área.
- Auditar el cierre de no conformidades de las auditorias anteriores
- Al finalizar el proceso de auditoría, el responsable de la misma entregará un “**Informe de Auditoria**” de las no conformidades detectadas, que se adjuntarán a una copia del cuestionario efectuado y se sube al sistema de información
- A través del sistema se informa de la fecha de las auditorias y las no conformidades

	PROCESO SIG	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Código: PRO-HSEQ-03
		FECHA: 06/06/2024
	Versión: 02	Página 3 de 6

4. 4. ELABORACIÓN DEL INFORME.

El informe, que constituye un anexo de la documentación utilizada para llevar a cabo el proceso de Auditorías Internas del SIG debe incluir los siguientes apartados:

- Aspectos a destacar según el trabajo realizado: donde se especificarán los aspectos más significativos del trabajo realizado, destacando los aspectos positivos y negativos detectados en el área.
- No conformidades: en este apartado se describirán todas aquellas salvedades que han significado actuaciones contrarias al SIG establecido, también se incluirán aquellas actuaciones que a pesar de no incumplir los requisitos establecidos en el SIG han supuesto variaciones significativas en la sistemática de funcionamiento de la Organización, que en un futuro podría ser foco de posibles problemas; estas salvedades se conocen con el nombre de deficiencias”.
- Acciones correctivas: se establecerán aquellas acciones correctoras para subsanar las no conformidades detectadas. A cada acción correctiva se asignará un responsable y una fecha estimada que se utilice como referencia para conocer el grado de implantación de la acción descrita.
- Acciones preventivas para evitar no conformidades: teniendo en cuenta aquellos aspectos negativos detectados y especificados en la primera parte del informe y las “incorrecciones” descritas, se establecerán las medidas oportunas para evitar los problemas relacionados con el Sistema integrado de gestión que pudiera darse en un futuro.

NOTA: Al finalizar la auditoría se debe generar el acta de cierre conforme a lo notificado en el informe.

4.5. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS.

Con la periodicidad que se considere adecuada en función de las medidas a implantar propuestas en el informe, el *Responsable del SIG* revisará la implantación efectiva de dichas medidas en el módulo de seguimiento a las acciones del sistema **Informe de Seguimiento** en el que se indicará la situación actual de cada una de las acciones emprendidas y los aspectos más destacados acontecidos desde la última revisión que

El informe de seguimiento de la auditoría interna, en caso de anotar una fecha superada, indicará nueva fecha de revisión.

5. ANEXOS.

Sistema de información Modulo de auditorías, donde esta registrado :
 Plan de auditoria
 Informe de auditoria
 La gestión de los no conformes



PROCESO SIG

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

Código:

PRO-HSEQ-03

FECHA:

06/06/2024

Versión: 02

Página 4 de 6

Creación plan de auditorias

Desarrollo del informe



Sistema de Gestión ISO 9001:2015



www.tuv.com ID: 300030488



Sistemas Integrados

Plan de Auditoría - GESTIÓN SIG Home > Gestión SGC > Auditorías > Plan de Auditoría

Objetivo: Verificación del cumplimiento del proceso frente SIG(2021-02-09)

Fecha de Auditoría <input type="text" value="2021-02-09"/>	Lugar de Auditoría <input type="text" value="OFICINA SYNERTRANS"/>	Auditores <input type="text" value="Viviana Botero"/>	Auditados <input type="text" value="Lucia Moreno"/>
Observaciones de Auditoría <input type="text" value="Ninguna"/>	Objetivo de la Auditoría <input type="text" value="Verificación del cumplimiento del SIG"/>	Alcance de la auditoría <input type="text" value="Proceso del SIG"/>	Criterio de la Auditoría <input type="text" value="NTC ISO 9001:2015
OHSAS 18001, DECRETO 1072
PESV"/>
Formato de Asistencia <input type="button" value="Seleccionar archivo"/> No se eligió archivo	Acta de Apertura <input type="button" value="Seleccionar archivo"/> No se eligió archivo	<input type="button" value="Regresar"/> <input type="button" value="Guardar"/>	



Sistema de Gestión ISO 9001:2015



www.tuv.com ID: 300030488



Sistemas Integrados

Informe de Auditoría - GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE Home > Gestión SGC > Auditorías > Informe de Auditoría


Objetivo: verificar el cumplimiento del proceso con los requisitos del NTC ISO 9001:2015(2020-12-01)

Fecha de Cierre <input type="text" value="2020-12-01"/>	Lugar de Cierre <input type="text"/>	Objetivo del Proceso <input type="text" value="cumplir con lo pactado en los contratos con los clientes y satisfacer sus necesidades"/>	Observaciones de Cierre <input type="text" value="Ninguna"/>
Documentación Analizada <input type="text" value="Mapa de procesos
Contratos
indicadores de gestión"/>	Obstáculos Encontrados <input type="text" value="Ninguno"/>	Fortalezas <input type="text" value="Control operacional"/>	Aspectos por Mejorar (conclusiones) <input type="text" value="mejorar el tema comercial"/>
Lista de Chequeo <input type="text" value="-- Seleccione --"/>	Evidencia de Cumplimiento <input type="text"/>	<input type="button" value="Agregar"/>	

Lista Chequeo / Evidencias	Evidencia de Cumplimiento	Acción
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTOa) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos; b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos. c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los informes. d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad; e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos; f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad. 4.4.2h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad. a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	Se revisa el mapa de procesos las entradas del proceso, salidas del proceso, se revisa los mecanismos de control del proceso, la plataforma de pgra , al igual que los criterios de la encuesta de satisfacción	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="I"/>
7.1 RECURSOS 7.1.2 Personas La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.	Para la prestación del servicio existe un coordinador por colegio que se encarga del control de la logística de la prestación del servicio y esta en constante contacto con los conductores y monitoras	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="I"/>
7.1 RECURSOS 7.1.3 Infraestructura La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	se evidencia que para la prestación del servicio se cuenta con un control del mantenimiento de los vehículos que el cliente puede información de dicho control para garantizar la seguridad del transporte	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="I"/>


Inscripción de no conformidades

[Ticket](#) [Empresa](#) [Salir](#)



Sistema de Gestión ISO 9001:2015

www.tuv.com ID: 300000488



Home > Gestión SGC > Auditorías > No Conformidad

Editar Hallazgo - GESTIÓN DE TRANSPORTE

Objetivo: verificar el cumplimiento del proceso con los requisitos del NTC ISO 9001:2015(2020-12-01)

Tipo de Hallazgo: NO CONFORMIDAD MENOR

Sistema: -- Seleccione --

Otro:

Hallazgo: No se encontro el documento fisico de las pre - rutas del san angello

Clausula: 7.5.3 Control de la información documentada

Severidad: Severidad Baja: Severidad Media: Severidad Alta:


Regresar **Guardar**

[Ticket](#) [Empresa](#) [Salir](#)



Sistema de Gestión ISO 9001:2015

www.tuv.com ID: 300000488



Home > Gestión SGC > Auditorías > No Conformidades

Observaciones / No Conformidades - GESTIÓN DE TRANSPORTE

Objetivo: verificar el cumplimiento del proceso con los requisitos del NTC ISO 9001:2015(2020-12-01)

Nueva No Conformidad

Excel PDF

Buscar:


Tipo	Hallazgo	Clausula	Estado	Acción
No Conformidad Menor	No se encontro el documento fisico de las pre - rutas del san angello	7.5.3 Control de la información documentada	En Proceso	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Mostrando página 1 de 1 páginas.

<< < 1 > >>


Análisis de la no conformidad

[Ticket](#) [Empresa](#) [Salir](#)



Sistema de Gestión ISO 9001:2015

www.tuv.com ID: 300000488



Home > Gestión SGC > Acciones Correctivas

Acciones Correctivas - GESTIÓN DE TRANSPORTE

Objetivo: verificar el cumplimiento del proceso con los requisitos del NTC ISO 9001:2015(2020-12-01)

Hallazgo: No se encontro el documento fisico de las pre - rutas del san angello

Fecha Acción:

Tipo Acción: -- Seleccione --

Fecha propuesta de cierre:

VARIABLES DE ANALISIS

Mano de Obra

Estado emocional

Estrés

Falta de la memoria

Falta de trabajo en equipo.

Fallas en el análisis de la información.

Fallas en el diligenciamiento de registros y/o documentos.

Medición y/o Inspección

Ausencia de inspección

Falta en la supervisión.

Falta en la vigilancia hacia los contratistas y/o proveedores.

Fallas en el seguimiento al desempeño de los procesos.

Fallas en la inspección de la compra y control de materiales.

Fallas en los mecanismos de control.

Máquinas y Materiales

Fallas en la calibración de equipos

Fallas en la parametrización del software

Falta de equipos y herramientas

Herramientas y equipos defectuosos

Mal uso de equipos o herramientas

Sistemas de alarma o dispositivos de seguridad inutilizados

Método

Almacenamiento de materiales no efectivo

Ausencia de planeación/programación

Ausencia de reglamentos y procedimientos.

Capacitación y entrenamiento deficiente.

Falta en la realización de procedimientos.

Falta en los procesos de inducción.

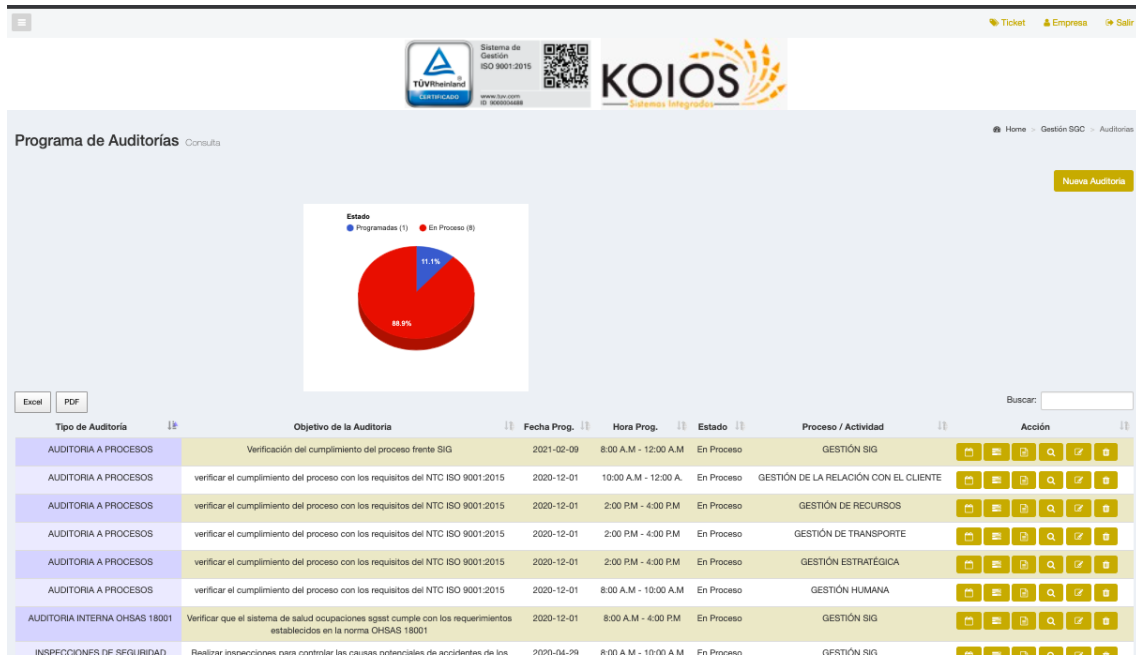
Medio Ambiente

Exposición en el trabajo (temperatura, ruido)

Falta en la infraestructura (iluminación)

Corrección

Cancelar **Guardar**



INFORME DE AUDITORIA			
Auditoría N°:	1471	Fecha de la Auditoría:	2021-02-09
Fecha del informe:			
Objetivo	Verificación del cumplimiento del SIG		
Alcance	Proceso del SIG		
Equipo Auditor			
Nombre(s) / Cargo(s):	Viviana Botero		
Personal Entrevistado			
Nombre (s) / Cargo(s):	Lucia Moreno		
Proceso Auditado	GESTIÓN SIG		
Documentación Analizada			
Requisitos de la Auditoria			
Lista Chequeo	Evidencia		
Durante el proceso de auditorías no se generó lista de chequeo			
Reporte de No Conformidades y Observaciones.			
Clausula	Tipo	Descripción de la situación	Severidad
Durante el proceso de auditorías no se generaron no conformidades			
Total Conformidades:	No 0		
Observaciones:	Durante el proceso de auditorías no se generaron observaciones		
Obstáculos encontrados:			
Fortalezas Encontradas	Aspectos por Mejorar		
Conclusiones			
Copia:	Firma SGC:		

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN DEL DOC.	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	VIGENCIA	NUEVA VERSIÓN
0	11/03/2021	Creación del documento	DD / MM / AA	0
1	15/05/2023	Actualización general	15/05/2023	1
1	06/06/2024	Revisión documental acorde al PRO-HSEQ-01 PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	06/06/2024	1