

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 Auditoria interna.

ISO 39001:2012 . 9.3 Auditoria Interna

ISO45001: 9.2 Auditoria 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 S/G 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 sobreponen 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

4.2. AUDITORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

Para la realización de auditorías del sistema de calidad, se pueden proponer como auditores tanto a personal de **GLOBAL SERVICE LOGISTICS** . 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 **GLOBAL SERVICE LOGISTICS** debe cumplir los siguientes requisitos:

- Haber asistido a un mínimo de 2 auditorías (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.
 - Auditarse 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

 <p>GLOBAL SERVICE LOGISTICS S.A.S. SERVICIOS EN TRANSPORTES, TURISMO, CORPORATIVOS Y LOGÍSTICOS</p>  <p>RNT REGISTRO NACIONAL DE TURISMO No. 86791 No. 37256</p>	<p style="text-align: center;">GESTIÓN SIG</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</td><td style="width: 25%; padding: 5px;">Código:</td><td style="width: 25%; padding: 5px;">PRO-SIG-03</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Versión: 01</td><td colspan="2" style="padding: 5px;">Página 3 de 7</td></tr> </table>	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Código:	PRO-SIG-03	Versión: 01	Página 3 de 7	
PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Código:	PRO-SIG-03					
Versión: 01	Página 3 de 7						

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 “incorrectas” descritas, se establecerán las medidas oportunas para evitar los problemas relacionados con el Sistema integrado de gestión que pudiera darse en un futuro.

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
 Creación plan de auditorias

 <p>GLOBAL SERVICE LOGISTICS S.A.S SERVICIOS EN TRANSPORTES, TURISMO, CORPORATIVOS Y LOGÍSTICOS</p>  <p>RNT REGISTRO NACIONAL DE TURISMO No. 86791 No. 37256</p>	<p style="text-align: center;">GESTIÓN SIG</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</p> <p style="text-align: right;">Código: PRO-SIG-03</p> <p style="text-align: right;">Versión: 01 Página 4 de 7</p>
--	---

Desarrollo del informe




Plan de Auditoria - GESTIÓN SIG

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

Fecha de Auditoría	Lugar de Auditoría	Auditores	Auditados
2021-02-09	OFICINA SYNERTRANS	Viviana Botero	Lucia Moreno
Observaciones de Auditoría		Criterio de la Auditoría	
Ninguna		NTC ISO 9001:2015 OHSAS 18001. DECRETO 1072 PESV	
Formato de Asistencia		Acta de Apertura	
Seleccionar archivo		Seleccionar archivo	

Regresar Guardar




Informe de Auditoria - GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

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

Fecha de Cierre	Lugar de Cierre	Objetivo del Proceso	Observaciones de Cierre												
2020-12-01		cumplir con lo pactado en los contratos con los clientes y satisfacer sus necesidades	Ninguna												
Documentación Analizada		Aspectos por Mejorar (conclusiones)													
Mapa de procesos Contratos indicadores de gestión		mejorar el tema comercial													
Lista de Chequeo		Evidencia de Cumplimiento													
-- Seleccione --		<input type="button" value="Agregar"/>													
<p>Lista de Chequeo / Evidencias</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Lista Chequeo</th> <th style="width: 40%;">Evidencia de Cumplimiento</th> <th style="width: 30%;">Acción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>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 determinadas 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.</td> <td>Se revisa el mapa de procesos las entradas del proceso, salidas del proceso, se revisa los mecanismos de control del proceso, la plataforma de pqrs , al igual que los criterios de la encuesta de satisfacción</td> <td style="text-align: center;"> 0 1 </td> </tr> <tr> <td>7.1 RECURSOS 7.1.2 PersonasLa 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.</td> <td>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 monitores</td> <td style="text-align: center;"> 0 1 </td> </tr> <tr> <td>7.1 RECURSOS 7.1.3 InfraestructuraLa organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.</td> <td>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</td> <td style="text-align: center;"> 0 1 </td> </tr> </tbody> </table>				Lista Chequeo	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 determinadas 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 pqrs , al igual que los criterios de la encuesta de satisfacción	0 1	7.1 RECURSOS 7.1.2 PersonasLa 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 monitores	0 1	7.1 RECURSOS 7.1.3 InfraestructuraLa 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	0 1
Lista Chequeo	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 determinadas 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 pqrs , al igual que los criterios de la encuesta de satisfacción	0 1													
7.1 RECURSOS 7.1.2 PersonasLa 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 monitores	0 1													
7.1 RECURSOS 7.1.3 InfraestructuraLa 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	0 1													

Inscripción de no conformidades

 <p>GLOBAL SERVICE LOGISTICS S.A.S SERVICIOS EN TRANSPORTES, TURISMO, CORPORATIVOS Y LOGÍSTICOS</p> <p>RNT REGISTRO NACIONAL DE TURISMO No. 86791 No. 37256</p>	<h1 style="text-align: center;">GESTIÓN SIG</h1> <h2 style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</h2> <p style="text-align: center;">Código: PRO-SIG-03</p> <p style="text-align: center;">Versión: 01 Página 5 de 7</p>
--	---

Editor Hallazgo - GESTIÓN DE TRANSPORTE

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

Tipo de Hallazgo	Sistema	Otro	Hallazgo
NO CONFORMIDAD MENOR	– Seleccione --		No se encontro el documento fisico de las pre - rutas del san angelito

Clausula
7.5.3 Control de la información documentada

Severidad
Severidad Baja : Severidad Media : Severidad Alta :

Regresar **Guardar**

Observaciones / No Conformidades - GESTIÓN DE TRANSPORTE

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

Tipo	Hallazgo	Clausula	Estado	Acción
No Conformidad Menor	No se encontro el documento fisico de las pre - rutas del san angelito	7.5.3 Control de la información documentada	En Proceso	Guarda

Mostrando página 1 de 1 páginas.

Análisis de la no conformidad

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 angelito

Fecha Acción	Tipo Acción	Fecha propuesta de cierre
<input type="text"/>	– Seleccione --	<input type="text"/>

Variables de Análisis

Mano de Obra

- Estado emocional
- Estrés
- Falla de la memoria
- Falla 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
- Falla en la supervisión.
- Falla 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.
- Falla en la realización de procedimientos.
- Falla en los procesos de inducción.

Medio Ambiente

- Exposición en el trabajo (temperatura, ruido)
- Falla en la infraestructura (iluminación)

Corrección

Cancelar **Guardar**

 <p>GLOBAL SERVICE LOGISTICS S.A.S SERVICIOS EN TRANSPORTES, TURISMO, CORPORATIVOS Y LOGÍSTICOS</p>	 <p>RNT REGISTRO NACIONAL DE TURISMO No. 86791 No. 37256</p>	<h2 style="text-align: center;">GESTIÓN SIG</h2>		
PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS		Código:	PRO-SIG-03	
Versión: 01		Página 6 de 7		

Ticket Empresa Salir



Sistema de Gestión ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 9000004488



KOIOS
Sistemas Integrados

Programa de Auditorías Consulta

Nueva Auditoría

Estado
● Programadas (1) ● En Proceso (8)

88.9% 11.1%

Excel PDF

Tipo de Auditoría	Objetivo de la Auditoría	Fecha Prog.	Hora Prog.	Estado	Proceso / Actividad	Acción
AUDITORIA A PROCESOS	Verificación del cumplimiento del proceso frente SIG	2021-02-09	8:00 A.M - 12:00 A.M	En Proceso	GESTIÓN SIG	
AUDITORIA A PROCESOS	verificar el cumplimiento del proceso con los requisitos del NTC ISO 9001:2015	2020-12-01	10:00 A.M - 12:00 A.M	En Proceso	GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE	
AUDITORIA A PROCESOS	verificar el cumplimiento del proceso con los requisitos del NTC ISO 9001:2015	2020-12-01	2:00 P.M - 4:00 P.M	En Proceso	GESTIÓN DE RECURSOS	
AUDITORIA A PROCESOS	verificar el cumplimiento del proceso con los requisitos del NTC ISO 9001:2015	2020-12-01	2:00 P.M - 4:00 P.M	En Proceso	GESTIÓN DE TRANSPORTE	
AUDITORIA A PROCESOS	verificar el cumplimiento del proceso con los requisitos del NTC ISO 9001:2015	2020-12-01	2:00 P.M - 4:00 P.M	En Proceso	GESTIÓN ESTRÁTÉGICA	
AUDITORIA A PROCESOS	verificar el cumplimiento del proceso con los requisitos del NTC ISO 9001:2015	2020-12-01	8:00 A.M - 10:00 A.M	En Proceso	GESTIÓN HUMANA	
AUDITORIA INTERNA OHSAS 18001	Verificar que el sistema de salud ocupaciones spist cumple con los requerimientos establecidos en la norma OHSAS 18001	2020-12-01	8:00 A.M - 4:00 PM	En Proceso	GESTIÓN SIG	

INSPECCIONES NO SEGUROBAN Realizar inspecciones para controlar las causas materiales de avituallamiento de los 9/09/2020 8:00 A.M - 10:00 A.M En Proceso GESTIÓN SIG

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 Auditoría			
Lista Chequeo	Evidencia		
Durante el proceso de auditorías no se generó lista de chequeo			
Reporte de No Conformidades y Observaciones.			
Cláusula	Tipo	Descripción de la situación	Severidad
Durante el proceso de auditorías no se generaron no conformidades			
Total Conformidades:	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
1	11/04/2021	Creación del documento	DD / MM / AA	0



GLOBAL SERVICE LOGISTICS S.A.S
SERVICIOS EN TRANSPORTES, TURISMO,
CORPORATIVOS Y LOGÍSTICOS



REGISTRO NACIONAL DE TURISMO
No. 86791 No. 37256

GESTIÓN SIG

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

Código:

PRO-SIG-03

Versión: 01

Página 7 de 7