Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Autor	Fecha
Original	Se creó el procedimiento	Olga Lucia Moreno	Abril 2019

1. OBJETIVO.
Establecer los procedimientos seguidos por el personal de la Organización para llevar a cabo de manera adecuada el proceso de Auditorías Internas de Calidad.

2. ALCANCE.
Este procedimiento es de aplicación a todas las acciones que se realizan en el área de auditoria 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.

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.
- Realización de las Auditorias.
- Elaboración de los informes.
- Plan de acción de las acciones correctivas y preventivas.
- Revisión de las acciones implantadas.

4.1. PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS.

Es obligatoria la realización **anual** de una auditoria completa del SGC implantado; como regla general, cada proceso del Manual de Calidad se audita, al menos, una vez al año, aunque el Responsable de *de Calidad* 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 Calidad* elabora con carácter anual el **"Plan de Auditorías Interna**s" 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 lada proceso el cumplimiento del sistema de gestión calidad
- Al auditar los puntos de la norma en cada proceso queda auditado el sistema de gestión calidad

4.2. AUDITORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Para la realización de auditorías del sistema de calidad, se pueden proponer como auditores tanto a personal de **DESTINY TOURS S.A.S** 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 **DESTINY TOURS S.A.S** 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 calidad* 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 calidad* 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

4. 4. ELABORACIÓN DEL INFORME.

El informe, que constituye un anexo de la documentación utilizada para llevar a cabo el proceso de Auditorías Internas de Calidad 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 Sistema de Gestión de la Calidad establecido, también se incluirán aquellas actuaciones que a pesar de no incumplir los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad 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 de la Calidad que pudiera darse en un futuro

4.5. IMPLANTACIÓN DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS.

Con la periodicidad que se considere adecuada en función de las medidas a implantar propuestas en el informe, el *Responsable de calidad* revisará la implantación efectiva de dichas medidas en el módulo de seguimiento a las acciones del sistema **Informe de Seguimient**o 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 auditoria interna, en caso de anotar una fecha superada, indicará nueva fecha de **revisión**.

5. ANEXOS.

Sistema de información Modulo de auditorías.