	PROCESO	P-SGIM-004	
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión 0	Página 1 de 9

1. RESPONSABLE DEL PROCESO

Representante de la Gerencia

2. PARTICIPANTES EN EL PROCESO

Todo el personal involucrado en las auditorias y equipo auditor (Representante de la Gerencia y auditores del SGI)

3. CLIENTES

Gerente General

4. PROVEEDORES

Personal involucrado en el proceso y que suministra información


5. OBJETIVO

Establecer los requisitos para la planificación y ejecución de las Auditorías Internas, para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado en conformidad con las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

6. ALCANCE

Este proceso es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de Panamericana Formas e Impresos S.A., para verificar por medio de Auditorías Internas, si este se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Revisado por: (Nombre y Firma)	Aprobado por: (Nombre y Firma)	Fecha de Vigencia:

	PROCESO	P-SGIM-004	
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión 0	Página 2 de 9

7. DEFINICIONES

- 7.1. Auditoría Interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.
- 7.2. Auditado:** Organización, Dependencia y/o proceso que es auditado.
- 7.3. Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- 7.4. Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 7.5. Acción Preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- 7.6. Conformidad:** Cumplimiento de un requisito
- 7.7. Hallazgo:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- 7.8. Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- 7.9. Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles de una auditoría.

8. DESARROLLO

En el anexo 1 se encuentra la descripción del proceso.


8.1 PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORIAS

El Representante de la Gerencia, conjuntamente con el Comité de Calidad debe planificar el programa anual de auditorías internas, teniendo en cuenta el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, las prioridades de la Gerencia General, las respuestas del Sistema de Gestión de Integrado, los requisitos reglamentarios o contractuales, la necesidad de evaluación de los proveedores, las respuestas del cliente o los resultados de las auditorías anteriores.

La frecuencia con la cual se auditarán los procesos será de cada 6 meses o cuando se requiera.

La planificación de las auditorías describe los auditores responsables los cuales son personas calificadas y con independencia del proceso auditado.

En el formato “Programación de Auditorías Internas” se define el alcance de la auditoría (documentos, registros y actividades que aplican para el proceso a auditar) y los criterios de la misma, también se indica quien será el auditor y quienes los auditados. Esta debe ser aprobada por la Gerencia General.

	PROCESO	P-SGIM-004	
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión 0	Página 3 de 9

8.2 IMPLEMENTACIÓN DE LAS AUDITORIAS

El Programa de Auditorias debe ser coordinado y controlado por el Representante de la Gerencia, quien debe ejercer seguimiento sobre el mismo. Para cada auditoría interna, el auditor responsable conoce con anterioridad los procedimientos e instructivos utilizados por la compañía en el proceso a auditar, además con base en los resultados de auditorias previas y condiciones especiales que haya podido generar la auditoría, se diligencia el formato “Reporte de auditoria”.

Para el desarrollo mismo de las auditorias internas se tiene en cuenta, a manera de información, la norma NTC ISO 19011.

8.3 METODOLOGÍA PARA LA EJECUCIÓN DE LAS AUDITORIAS


Para todas y cada una de las auditorias internas, se deben seguir los siguientes pasos por parte del Auditor:

- Conocimiento del alcance de la Auditoria (documentos y registros que aplican).
- Conocimiento de los resultados de Auditorias previas.
- Objetivos de la Auditoria (se describen en el formato Informe de Auditoria de Calidad).
- Descripción de las actividades a realizar durante la Auditoria (incluye tiempo)
- Seguimiento de Auditorias previas.
- Cierre de No Conformidades abiertas en Auditorias previas.
- Ejecución de la Auditoria (describir los eventos No Conformes, las Debilidades y las Fortalezas del Área Auditada en el formato Informe de Auditoria del SGI).
- Informar sobre los resultados de la Auditoria al responsable del proceso auditado.
- Entregar el reporte de auditoria original al Representante de la Gerencia.

El programa se debe establecer de acuerdo con la siguiente metodología que permite valorar las diferentes condiciones que tienen influencia en el desempeño del sistema y de sus procesos:

Se deben considerar los siguientes factores:

- Factor 1: Acciones correctivas / preventivas de auditorías internas
- Factor 2: Acciones correctivas / preventivas de auditorías externas
- Factor 3: Las demás acciones correctivas / preventivas
- Factor 4: Causas de las quejas y reclamos
- Factor 5: Resultados de la satisfacción del cliente
- Factor 6: Comportamiento de los indicadores

	PROCESO	P-SGIM-004	
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión 0	Página 4 de 9

- Factor 7: Cambios del proceso: personal (jefes, supervisores, operarios), maquinaria, materias primas e insumos, tecnología.
- Factor 8: Importancia de los procesos

Se procede a completar el formato “Valoración del estado e importancia de los procesos”; teniendo en cuenta que los factores (del 1 al 7) se deben valorar para cada proceso según la escala siguiente:

- 1: el proceso está bien
- 2: el proceso puede mejorar; se puede ver afectado
- 3: el proceso requiere mejorar en forma importante; se afecta

	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	Subtotal	Factor 8	Total
Proceso 1										
Proceso 2										
Proceso 3										
Proceso 4										
Proceso 5										
Proceso n										

La importancia de cada proceso (Factor 8) se califica con

- 5: tiene relación directa con la calidad del producto y es evidente que una falla afecta al cliente
- 3: tiene influencia en la calidad del producto y una falla puede afectar al cliente
- 1: no tiene relación con la calidad del producto y una falla no tiene incidencia para afectar al cliente

Se suman los valores de los Factores del 1 al 7; este subtotal se multiplica por la importancia del proceso (Factor 8).


Para el total resultante se establecen categorías:

Alto: Se requieren dos auditorías al año hasta que se evidencie mejora del sistema (Puntaje Mayor o Igual a 69)

Medio: Se requieren dos auditorías al año (Menor o Igual a 68)

8.4 RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS

Las conclusiones de la Auditoría pueden incluir la necesidad de tomar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora según sea el caso.

	PROCESO	P-SGIM-004	
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión 0	Página 5 de 9

Se elabora el Informe de Auditoria del SGI y se socializa. A partir de allí, el responsable del proceso auditado se encarga de tomar acciones sin demora injustificada para eliminar las No Conformidades detectadas y sus causas, estableciendo como fecha límite 10 días calendario a partir de la fecha de entrega del informe para que la acción correctiva quede implementada.

Todas las No Conformidades producto de Auditorias deben quedar registradas en el formato “Registro de Acciones Correctivas”, en este formato se describe de forma detallada la No Conformidad encontrada y la acción correctiva propuesta para dar solución a la no conformidad.

Todas las No Conformidades producto de Auditorias generan Acción Correctiva, por lo tanto se deben seguir los lineamientos del procedimiento de Acciones Correctivas.

8.5 SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Cumplida la fecha límite establecida por el auditado para implementar la acción correctiva, el auditor verifica si la acción implementada ataca la causa de dicha no conformidad y si esta ya fue cerrada, haciendo el seguimiento de la acción tomada.


El responsable del área auditada, es el responsable del seguimiento y toma de acciones para alcanzar el cierre de la no conformidad y debe informar al Representante de la Gerencia para cumplir con esto.

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y los resultados de la verificación, siguiendo las pautas del Procedimiento de Acciones Correctivas. Dicho seguimiento debe hacerse como mínimo una vez al mes.

El Representante de la Gerencia debe revisar frecuentemente el registro de las auditorias y en el evento de que haya seguimiento a las acciones correctivas, programa con un auditor las actividades necesarias para verificar el cierre de las no conformidades encontradas.

8.6 UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS PARA LA REVISIÓN DEL SGI

Con base en los informes de Auditoria del SGI, el responsable del Sistema elabora un cuadro resumen de los resultados de cada una de las de las Auditorias y lo presenta a la Gerencia por medio del Informe de Revisión por la Gerencia. Este cuadro resumen es revisado y sirve para que se tomen las medidas necesarias por parte de la Gerencia durante la revisión del Sistema de Gestión Integrado.

	PROCESO	P-SGIM-004	
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión 0	Página 6 de 9

Con estos resultados se pueden identificar las fallas en el SGI e indicar oportunidades de mejora.

8.7 CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

El Auditor o grupo de auditores es designado por el Gerente General, teniendo en cuenta la propuesta hecha por el Representante de la Gerencia, su independencia y cumplimiento de los requisitos de: educación, formación, experiencia y habilidades establecidas en el formato “Calificación de Auditores”.

Para los auditores nuevos, las habilidades se medirán teniendo en cuenta la evaluación de desempeño, excluyendo el requisito de redacción, el cual se evaluará después de la capacitación recibida en el formato “Calificación Práctica de Auditores”, teniendo en cuenta el anexo 05.

El puntaje mínimo para ser designado como auditor en formación debe ser de 41 puntos.

Un auditor en formación será calificado como auditor cuando obtenga un puntaje mínimo de 70 puntos (después de la formación y entrenamiento).


Los auditores desarrollan, mantienen y mejoran su competencia a través del continuo desarrollo profesional y de la participación regular en auditorías.

Con el fin de mantener la competencia de los auditores, se debe realizar una evaluación anual después de la auditoría interna. La calificación debe ser igual o superior a 70 puntos, de lo contrario se deben tomar acciones encaminadas a mantener la competencia.

NOTA: Las habilidades se miden teniendo en cuenta el desempeño durante la auditoría.

Los auditores del Sistema son los responsables de la revisión preliminar de los documentos de referencia, de la elaboración de las listas de verificación, de los planes de Auditoría, de elaborar los informes de Auditoría, previa revisión por parte del Representante de la Gerencia y de efectuar las reuniones de apertura y cierre con los responsables de los procesos a auditar.

Para que cada aspirante a auditor logre su calificación y se pueda desempeñar como auditor se requiere que cumpla con las siguientes actividades prácticas de formación y entrenamiento en auditorías, bajo la supervisión de un auditor calificado:

	PROCESO	P-SGIM-004	
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión 0	Página 7 de 9

Etapa 1: El aspirante elabora con anticipación de una semana al comienzo de la auditoría:

- El plan de la auditoría,
- Realiza el análisis de la documentación del sistema o de los procesos que se van a auditar y presenta un informe de las conclusiones al auditor líder.

El auditor revisa la información y hace la retroalimentación al aspirante indicando las mejoras a aplicar. El plan que elabora el aspirante es para su calificación y el auditor no debe usarlo como plan definitivo de la auditoría.

Etapa 2: El aspirante debe elaborar una lista de verificación de los procesos que se van a auditar, teniendo en cuenta los criterios de la auditoría y la información que se requiera para la planeación de la auditoría; esta lista que sirve como guía, debe elaborarse siguiendo el esquema del ciclo PHVA.

Etapa 3: El aspirante acompaña en calidad de observador al auditor líder, toma nota de las evidencias del desarrollo de la auditoría y presenta un informe de la auditoría al auditor. El auditor debe revisar y evaluar el contenido del informe para determinar la calificación del aspirante; no debe utilizarlo como informe definitivo de la auditoría.

Etapa 4: El aspirante participa como auditor en un proceso bajo la supervisión del auditor, quien revisa su desempeño y el informe que se genere.

Etapa 5: Si la evaluación del auditor es satisfactoria (calificación mayor a 70 puntos), el aspirante se califica como auditor y puede participar como tal en las auditorías del sistema.


9. RECURSOS NECESARIOS

Físicos: Oficinas dotadas, Hardware y Software.

Humanos: Jefe Departamento de Calidad y Ambiente, Asistente, Auditores Internos

10. REQUISITOS A CUMPLIR DE LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007

ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	OHSAS 18001:2007
8	4.5	4.5
8.1	4.5.1	4.5.1
8.2		
8.2.1		
8.2.2	4.5.5	4.5.5
8.2.3	4.5.2	4.5.2
8.2.4		
8.3	4.4.7	
8.4		4.5.3.1
8.5		

	PROCESO	P-SGIM-004	
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión 0	Página 8 de 9

ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	OHSAS 18001:2007
8.5.1		
8.5.2	4.5.3	4.5.3.2
8.5.3		

11. INDICADORES

- Índice de ejecución de Auditorías
- No Conformidades cerradas
- Eficacia de la Auditoría
 - % de recomendaciones aceptadas
 - % de observaciones repetidas
- Calidad de la Auditoría
 - Nivel de Satisfacción del auditado (por encuesta)
 - Cantidad de quejas sobre las auditorías
- Cantidad de Informes emitidos
- Tiempo transcurrido desde la finalización del trabajo de campo hasta el informe final

12. PARÁMETROS DE CONTROL


Ver Anexo 03 Plan de Calidad del Proceso – Control Procesos

13. DOCUMENTOS UTILIZADOS

- PR-SGIM-005** Procedimiento para la planificación y ejecución de Auditorías Internas
- PR-SGIM-007** Procedimiento para el control del producto no conforme
- PR-SGIM-008** Procedimiento de Acciones Correctivas
- PR-SGIM-009** Procedimiento de Acciones Preventivas
- Norma ISO NTC 9001:2008
- Norma ISO NTC 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007
- Matriz de Aspectos Legales y Reglamentarios
- Matriz de Riesgos
- Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales

13. REGISTROS

Programación de Auditorías Internas
Calificación de Auditores

	PROCESO	P-SGIM-004	
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión 0	Página 9 de 9

Evaluación Habilidades Auditor Sistema de Gestión de la Calidad
 Valoración del estado e importancia de los procesos
 Calificación Práctica de Auditores
 Registro de Seguimiento a Auditorias
 Plan de Auditoría
 Listado de Verificación
 Informe de Auditoria
 Reunión de Cierre Auditoria
 Encuesta de Satisfacción Auditorías Internas
 Registro de No Conformidades
 Informe de acción Correctiva

14. GESTIÓN DE REGISTROS

Ver Anexo 04 Tabla Control de Registros

15. ANEXOS

Anexo 01 Descripción del Proceso
Anexo 02 Fichas técnicas - Indicadores
Anexo 03 Plan de Calidad
Anexo 04 Tabla control de registros