

<b>CM-F-13</b>	<b>PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	 <b>AMB</b> AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha</b> <b>Aprob.:</b> <b>11/08/2017</b>		

**PROGRAMA DE AUDITORIAS DE CALIDAD  
AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA**



<b>CM-F-13</b>	<b>PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha</b> <b>Aprob.:</b> <b>11/08/2017</b>		

## Introducción

En la actualidad la calidad es de suma importancia en las entidades públicas. El AREA METROPOLITANA DE BARRABQUILLA busca adoptar nuevas herramientas de optimización, basadas en los nuevos enfoques: gestión estratégica, modelos de medición de gestión, en las Teorías de Calidad y de Gestión del Servicio, a fin de alcanzar la satisfacción de la comunidad a corto, mediano y largo plazo con el propósito de establecerse metas que permitan el alcance de los Planes Estratégicos, enfocados al cumplimiento de la Misión, Visión , , Valores etc., elementos que conjugados comprometen tanto a empleados como supervisores a la identificación con la entidad, a través de un sentimiento de compromiso para alcanzar los objetivos de la misma.

Por esta razón es importante hacer auditorías de calidad para demostrar la conformidad con las normas establecidas: ISO 9001:2008; GP 1000:2009.

Adicionalmente es muy importante que los Auditores internos de la entidad, puedan adquirir conocimientos sobre la auditoría para que ello le permita detectar si hubiese desviaciones significativas a corregir, mejorar e informar para aplicar acciones preventivas y correctivas oportunamente.

Las auditorias de Calidad pueden ser internas o externas, y no necesariamente tienen que cubrir la totalidad del Sistema de una vez, sino que pueden cubrir elementos del mismo.

La independencia se asegura mediante auditores que no tengan responsabilidad directa sobre el área auditada y preferiblemente trabajando en colaboración con personal relevante de la misma.

Aunque auditorias y auditores son sinónimos de evaluación y evaluadores, debe considerarse que la auditoria es un examen de una actividad simple, elemento, proceso, etc., mientras que una evaluación se refiere a un conjunto de auditorías o a una auditoria que abarque todo el Sistema de Calidad.

Este programa de auditoria incluirá varias auditorías internas realizadas para evaluar la eficacia de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad e involucra la Auditoria Externa de seguimiento realizada por el ICONTEC.

<b>CM-F-13</b>	<b>PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha</b> <b>Aprob.:</b> <b>11/08/2017</b>		

## PROGRAMA DE AUDITORIAS DE CALIDAD

**AÑO**

El presente programa de auditoria incluye todas las actividades necesarias para planificar y organizar el tipo y número de auditorías, y para proporcionar los recursos para llevarlas a cabo de forma eficaz y eficiente dentro de los plazos establecidos:

- a) Incluye un ciclo de auditorías internas para cubrir el sistema de gestión de la calidad en toda la organización para el año en curso;
- b) La Auditoria de seguimiento llevada a cabo por un organismo de tercera parte "ICONTEC", dentro de un periodo de tiempo acordado contractualmente con el organismo de certificación.

c)

### 1. **Objetivo**

### 2. **Alcance**

### 3. **Referencias Normativas**

NTC ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
NTC ISO 19011: 2011

### 4. **Principios de Auditoria**

Las auditorias se caracterizan por depender de varios principios. Estos hacen de la auditoria una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual la entidad puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoria que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.

Los principios siguientes se refieren a los auditores:

- a) Conducta ética: El fundamento de la Profesionalidad

<b>CM-F-13</b>	<b>PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha</b> <b>Aprob.:</b> <b>11/08/2017</b>		

La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.

- b) **Presentación ecuánime:** La obligación de informar con veracidad y exactitud. Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoria reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoria. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoria y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.
- c) **Debido cuidado profesional:** La aplicación de diligencia y juicio al auditar. Los auditores deben proceder con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos. Un factor importante es tener la competencia necesaria.

Los siguientes principios se refieren a la Auditoria, la cual debe ser por su definición independiente y sistemática:

- d) **Independencia:** La base para la imparcialidad de la auditoria y la objetividad de las conclusiones de la auditoria. Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses.
- e) **Enfoque basado en la evidencia:** El método racional para alcanzar conclusiones de la auditoria fiables y reproducibles en un proceso de auditoria sistemático. La evidencia de la auditoria es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoria se lleva a cabo durante un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos.

## **5. Equipo Auditor**

AUDITOR LIDER:

AUDITORES:

AUDITORES OBSERVADORES:

<b>CM-F-13</b>	<b>PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	 <b>AMB</b> <small>AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha</b> <b>Aprob.:</b> <b>11/08/2017</b>		

## **6. Capacitaciones al Equipo Auditor – Mantenimiento y mejora de la competencia**

La fiabilidad en el proceso de auditoría y la confianza en el mismo dependen de la competencia de aquellos que la llevan a cabo.

Esta competencia se basa en la demostración de:

- La aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos mediante la educación, la experiencia laboral, la formación como auditor y la experiencia en auditorías.
- Las cualidades personales.

El auditor debe desarrollar, mantener y mejorar su competencia a través del continuo desarrollo profesional y de la participación regular en auditorías.

Se realizarán las siguientes charlas para reforzar las competencias del equipo Auditor:

- Conocer los principales aspectos que reúnen las auditorías
- Reforzar conocimientos y habilidades específicas de calidad
- Planificar y llevar a cabo el proceso de auditoría
- Se programa capacitación sobre la actualización de la ISO 9001: 2015, Técnicas de Auditoría bajo la norma ISO 9001:2015 y Revisión Gerencial.

## **7. Comunicación del Programa**

El presente programa de auditorías se socializará en reunión con todos los líderes de los procesos y se atenderán sugerencias e inquietudes.

Adicionalmente se enviará por correo interno institucional a todos los procesos.

## **8. Registros del Programa de Auditoría**

- Plan de Auditoría
- Listas de Verificación
- Informe de Auditoría
- Informe de Seguimiento de la Auditoría

<b>CM-F-13</b>	<b>PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha</b> <b>Aprob.:</b> <b>11/08/2017</b>		

## 9. Seguimiento y Revisión del Programa

El Coordinador de calidad deberá realizar seguimiento semestral al cumplimiento del programa de auditoria y a su vez realizará seguimiento a los hallazgos y al cierre de las no conformidades generadas en dicha auditoria.

## 10. Evaluación de Auditores

La evaluación de los auditores y líder de los equipos auditores se planificará, implementará y registrará una vez realizado el proceso de auditoría. El proceso de evaluación deberá identificar las necesidades de formación y de mejora de otras habilidades.

## 11. Cronograma del programa

En el formato anexo (CM -F-02 PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA) se establecen las fechas planificadas para la ejecución de las auditorias por proceso.

<b>IX. CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>FECHA</b>	<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>APROBADO POR</b>