**1. OBJETO.** Establecer cada una de las actividades a realizar para la planificación, programación, ejecución y documentación de las auditorías internas de calidad con el fin de verificar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.

**2. ALCANCE.** Este procedimiento inicia con la elaboración del programa de auditoria y termina con el informe de auditoría. Aplica a todos los procesos que conforman el mapa de procesos de la Personería distrital de Cartagena

**3. DEFINICIONES.**

**Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

**Programa de auditoria:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Criterios de auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

**Evidencia de la auditoria:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

**Hallazgos de la auditoria:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.

**Conclusiones de la auditoria:** Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.

**Cliente de la auditoria:** Organización o persona que solicita una auditoria.

**Auditado:** Organización que es auditada.

**Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

**Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria

**Experto técnico:** Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar

**4. RESPONSABLE.** Los responsables de este procedimiento son el responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, el auditor y los responsables de cada proceso

**5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Planificación de las auditorías internas de calidad: Se planifica la auditoria, considerando los aspectos críticos para cumplir un ejercicio objetivo y pertinente | Auditor líder |  |
| 2 | Conformación del grupo de auditores: Se conforma el equipo auditor, para la conformación del equipo se deben cumplir criterios como experiencia en auditorías internas según la ISO 19011 | Auditor líder |  |
| 3 | Planeación de la auditoria: Se planea la auditoria teniendo en cuenta los criterios de la auditoria | Auditor líder- Auditor | Formato de Plan de auditoria GQ-F-015 |
| 4 | Preparación de la lista de chequeo - verificación: Se prepara la lista de chequeo, en esta se registran los aspectos que se van a auditar | Auditor  | Formato de Lista de chequeo- verificación GQ-F-016 |
| 5 | Comunicar al auditado de forma escrita la fecha, hora y puntos a auditar | Auditor | Carta informativa de auditoria |
| 6 | Efectuar reunión de apertura de la auditoria | Auditor y responsables de los procesos |  |
| 7 | Inicio de la auditoria: Se da inicio a la auditoria | Auditor y responsables de los procesos | Acta |
| 8 | Ejecución de la auditoria: Se Ejecuta la auditoria según lo planeado, se recolecta evidencia de la auditoria  | Auditor y responsables de los procesos |  |
| 9 | Reporte de hallazgos: Se reportan los hallazgos producto del ejercicio de la auditoria, se informa al auditado sobre los hallazgos y conclusiones de las auditorias | Auditor |  |
| 10 | Cierre de la auditoria: Se da cierra al ejercicio de auditoria, se entregan las conclusiones y observaciones | Auditor | Acta  |
| 11 | Informe de la auditoria: Informar al auditado sobre los hallazgos y conclusiones de las auditoria | Auditor y Auditor jefe | Formato de informe de auditoría interna de calidad GQ-F-017 |
| 12 | Realizar la evaluación de los Auditores: Se realiza la evaluación a los auditores, con el fin de que los auditados retroalimente el proceso de auditoría e identifiquen aspectos por mejorar. | Responsables de los procesos | Formato de evaluación de auditores internos de calidad GQ-F-018 |
| 13 | Implementación de acciones: Producto de los hallazgos se levantan acciones de mejora | Responsables de los procesos | Formato de acciones de mejora GQ-F-011 |
| 14 | Seguimiento a las acciones: Se hace seguimiento a las acciones | Auditor | Formato de acciones de mejora GQ-F-011 |

**6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

ISO 9001

ISO 19011

**7. ANEXOS**

**N/A**

**8. CONTROL DE REGISTROS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Identificación | Clasificación | Almacenamiento | Tiempo de Retención | Acceso | Disposición |
| Formato Programación de auditoria de calidad GQ-F-014 | Por Número de Ciclo de Auditoria | Responsable: Responsable del Sistema de Gestión de la CalidadLugar: Archivos del Sistema de Calidad, en carpeta de Auditorias (física y magnética). ComputadorMedio: Físico y virtual | Hasta su siguiente actualización | Toda la Institución, cliente externo - interno previa autorización | Archivar carpeta de sistema, archivo obsoleto |
| Formato Plan de auditoria interna de calidad GQ-F-015 | Por Número de Ciclo de Auditorias y por proceso | Responsable: Responsable del Sistema de Gestión de la CalidadLugar: Archivos del Sistema de Calidad, en carpeta de Auditorias (física y magnética). ComputadorMedio: Físico y virtual | Hasta su siguiente actualización | Toda la Institución, cliente externo - interno previa autorización | Archivar carpeta de sistema, archivo obsoleto |
| Formato de Lista de chequeo- verificación GQ-F-016 | Por Número de Ciclo de Auditoria y por proceso | Responsable: Responsable del Sistema de Gestión de la CalidadLugar: Archivos del Sistema de Calidad, en carpeta de Auditorias (física y magnética). ComputadorMedio: Físico y virtual | Hasta su siguiente actualización | Toda la Institución, cliente externo - interno previa autorización | Archivo carpeta de sistema, archivo obsoleto |
| Formato Informe de auditoría interna de calidad GQ-F-017 | Por Número de Ciclo de Auditorias y por proceso | Responsable: Responsable del Sistema de Gestión de la CalidadLugar: Archivos del Sistema de Calidad, en carpeta de Auditorias (física y magnética). ComputadorMedio: Físico y virtual | Hasta su siguiente actualización | Toda la Institución, cliente externo - interno previa autorización | Archivo carpeta de sistema, archivo obsoleto |
| Formato de Evaluación de Auditores internos de calidad GQ-F-018 | Por Número de Ciclo de Auditorias y por proceso | Responsable: Responsable del Sistema de Gestión de la CalidadLugar: Archivos del Sistema de Calidad, en carpeta de Auditorias (física y magnética). ComputadorMedio: Físico y virtual | Hasta su siguiente actualización | Toda la Institución, cliente externo - interno previa autorización | Archivo carpeta de sistema, archivo obsoleto |
| Formato de acciones de mejora GQ-F-011 | Cronologicamente y por processos | Responsable: Responsable del Sistema de Gestión de la CalidadLugar: Archivos del Sistema de Calidad, en carpeta de Auditorias (física y magnética). ComputadorMedio: Físico y virtual | Hasta su siguiente actualización | Toda la Institución, cliente externo - interno previa autorización | Archivo carpeta de sistema, archivo obsoleto |

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ:** | **REVISÓ:** | **APROBÓ:** |
| **Personero auxiliar** | **Personero distrital** | **Personero distrital** |