

		Documento Controlado		
		Código: AM-P-003	Versión: 23	Fecha de Emisión: 21-11-24
Manual de Procesos y Procedimientos		Página:		
1. Proceso:	Análisis y Mejora			
2. Procedimiento:	Auditorías Internas de Gestión			
3. Objetivo:	Realizar la descripción del procedimiento de Auditorías de Gestión de primera parte y el manejo de Auditorías de Seguridad y Tercera parte, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del Sistema de Gestión Integrado de Empresas Públicas de Armenia ESP.			
4. Alcance:	Aplica a todos los Procesos de Públicas de Armenia ESP, Incluyendo los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores.			
5. Definiciones:				
<p><b>Alcance de Auditoría:</b> Extensión y límites de la auditoría. <i>Incluye generalmente una descripción de las ubicaciones físicas y virtuales, las funciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.</i></p> <p><b>Auditado:</b> Organización que es auditada en su totalidad o en parte</p> <p><b>Auditor:</b> Persona que llevar a cabo una auditoría.</p> <p><b>Auditoría:</b> Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluadas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.</p> <p><b>Auditoría Combinada:</b> auditoría llevada a cabo conjuntamente a un único auditado en dos o mas Sistemas de Gestión. <i>Se conoce como sistema de gestión integrado cuando dos o más sistemas de gestión específicos de una disciplina se integran en un único sistema de gestión</i></p> <p><b>Auditoría Conjunta:</b> Auditoría llevada a cabo aun único auditado por dos o mas organizaciones auditoras.</p> <p><b>Auditoría de Primera Parte:</b> Corresponde a las Auditorías Internas: Son auditorías realizadas por la Empresa al Sistema Integrado de Gestión, por servidores públicos de la empresa o por una parte contratada para esta labor, para la revisión por la Dirección y para otros propósitos internos.</p> <p><b>Auditoría de Segunda Parte:</b> Son llevadas a cabo por partes que un tienen interés en la organización, pueden ser realizadas por cliente, o por otras personas en su nombre. (Proveedores, Subcontratistas y Contratistas de Empresas Públicas de Armenia)</p> <p><b>Auditoría de Tercera Parte:</b> Corresponde a las auditorías realizadas al Sistema de Gestión de Empresas Públicas de Armenia por entes certificadores o acreditadores.</p> <p><b>Aspecto Ambiental:</b> Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización, que puede interactuar con el medio ambiente.</p> <p><b>Ciclo de Auditoría Interna:</b> El ciclo corresponde a ejecutar auditoría a todos los procesos de la empresa, revisión de inicio a fin de un proceso, bajo un enfoque planear – hacer – verificar – actuar.</p> <p><b>Cliente de la Auditoría:</b> Organización o persona que solicita una auditoría. <i>En el caso de una Auditoría Interna, el cliente de la Auditoría también puede ser el Auditado o las personas que gestionan el Programa de Auditoría. Las solicitudes de una Auditoría Externa pueden provenir de fuentes como autoridades reglamentarias, partes contratantes o clientes existentes o potenciales</i></p> <p><b>Competencia:</b> Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados pretendidos.</p> <p><b>Conclusiones de la Auditoría:</b> Resultado de una auditoría tras considerar los objetivos de la auditoría y los hallazgos de auditoría.</p>				
<p><b>Criterios de Auditoría:</b> Conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría. Los cuales incluyen los requisitos de gestión (Ejemplo: MECI, NTC ISO 9001, NTC ISO 45001, NTC - ISO/IEC 17025, NTC ISO 14001, NTC - ISO/IEC 27001) y los requisitos legales aplicables.</p> <p><b>Eficacia:</b> Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.</p> <p><b>Evidencia Objetiva:</b> Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo o por otros medios, generalmente se compone de registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente a los criterios y verificables</p> <p><b>Evidencia de Auditoría:</b> Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y es verificable.</p> <p><b>Equipo Auditor:</b> Uno o más personas que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo si es necesario, de expertos técnicos.</p> <p><b>Experto Técnico:</b> Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor. <i>El conocimiento o experiencia específicos se relacionan con la organización, la actividad, proceso, producto, servicio o disciplina a auditar, el idioma o la cultura.</i></p> <p><b>Guía:</b> Persona designada por el auditado para asistir al equipo Auditor.</p> <p><b>Hallazgos de Auditoría:</b> Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. <i>Los hallazgos indican conformidad o no conformidad, además, los hallazgos pueden conducir a identificar riesgos, oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas.</i></p> <p><b>No Conformidad:</b> Incumplimiento de un requisito.</p> <p><b>Conformidad:</b> Cumplimiento de requisitos</p> <p><b>Impacto ambiental:</b> Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.</p> <p><b>Observación:</b> Situación de riesgo o duda que de persistir puede generar una no conformidad.</p> <p><b>Observador:</b> Persona que acompaña el equipo auditor, pero no actúa como auditor.</p> <p><b>Oportunidad de Mejora:</b> Aspectos relevantes que pueden tenerse en cuenta para el mejoramiento del proceso.</p> <p><b>Plan de Auditoría:</b> Descripción de las actividades y detalles acordados de una auditoría.</p> <p><b>Cronograma de Auditoría:</b> Calendario de auditorías.</p> <p><b>Programa de Auditoría:</b> Acuerdos para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.</p> <p><b>Principios de Auditoría:</b> Son aspectos relacionados en la norma NTC-ISO 19011, referidos a los auditores y al proceso de auditoría que buscan asegurar una auditoría eficaz e íntegra para la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión.</p> <p><b>Proceso:</b> conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.</p> <p><b>Evidencia de Auditoría:</b> Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y es verificable.</p> <p><b>Métodos de auditoría: Relacionados en la GTH-ISO 19011:2018</b> (In situ y a distancia, con interacción humana y sin interacción humana).</p> <p><b>Requisito:</b> necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria</p> <p><b>SST:</b> Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p><b>Sistema de Gestión:</b> Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos. <i>Un Sistema de Gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, los elementos del Sistema de Gestión establecen la estructura de la Organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos, y los procesos para lograr esos objetivos, el alcance de un sistema de Gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas, e identificadas de la organización.</i></p> <p><b>Sistema de Gestión Ambiental SGA:</b> Parte del Sistema de Gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.</p> <p><b>Riesgos:</b> efecto de la incertidumbre. <i>Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo, deficiencia de la información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o probabilidad, por lo general se caracteriza por eventos potenciales (según la guía ISO 73: 2009, 3.5,1,3) y consecuencias de un evento (según la guía ISO 73: 2009, 3.6,1,3) o una combinación de estos</i></p> <p><b>Verificación:</b> Mediante el aporte de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.</p> <p><b>Requisito:</b> Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria; implícita cuando habitualmente la organización y las partes interesadas tienen una necesidad o expectativa bajo consideración implícita. Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, la información documentada.</p> <p><b>Proceso:</b> Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto</p> <p><b>Desempeño:</b> Resultado medible. <i>El desempeño puede medirse con hallazgos cuantitativos o cualitativos o con la gestión de actividades, procesos, productos, servicios, sistemas u organizaciones</i></p>				
6. Descripción de Actividades				
Actividad a Realizar	Descripción de la Actividad	Resultado	Responsable	Registro
	<p>Anualmente se Identifican la necesidad de realizar Auditorías teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento al desempeño de los procesos.</li> <li>• A solicitud de la Gerencia General (auditorías especiales).</li> <li>• De acuerdo al estado e importancia de los procesos.</li> <li>• Por cumplimiento de requisitos y MECI (Auditorías de Control de Gestión).</li> <li>• Seguimiento a Acciones Correctivas generadas por los procesos o no conformidades detectadas en Auditorías internas y externas.</li> </ul>	Necesidad de auditorías identificadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> <li>• Director de Planeación Corporativa</li> <li>• Dirección Control de Gestión</li> </ul>	NA



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado

Código: AM-P-003

Versión: 23

Fecha de Emisión: 21-11-24

Página:

1. Proceso:	Análisis y Mejora			
2. Procedimiento:	Auditorías Internas de Gestión			
Actividad a Realizar	Descripción de la Actividad	Resultado	Responsable	Registro
<p style="text-align: center;">①</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Establecer el objetivo de las Auditorías</div>	<p>Se establecen los objetivos del programa de auditorías enfocados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el grado de conformidad Sistema de Gestión Integrado del proceso a auditar.</li> <li>• Las operaciones, la exactitud o validez de los resultados de los ensayos de calidad del agua o de calibraciones de medidores.</li> <li>• Las Acciones Correctivas en especial cuando la no conformidad corresponde a uno de los riesgos de alguno de los procesos del Sistema.</li> <li>• Evaluación de la capacidad de los procesos para el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos, reglamentarios pertinentes y otros requisitos con los que la empresa esta comprometida.</li> <li>• Evaluación de la eficacia del sistema para lograr los resultados previstos.</li> <li>• Identificación de las oportunidades para la mejora potencial del sistema de gestión.</li> <li>• La evaluación de la idoneidad y adecuación del sistema de gestión respecto al contexto y al direccionamiento estratégico de la empresa.</li> <li>• La evaluación de la capacidad del sistema de gestión para establecer y alcanzar objetivos y tratar eficazmente los riesgos y oportunidades, en un contexto cambiante.</li> <li>• Ejecución de auditorías especiales solicitadas por la Gerencia General.</li> <li>• Por cumplimiento de requisitos y MECI (Auditorías de Control de Gestión).</li> <li>• Seguimiento a Acciones Correctivas generadas por los procesos o no conformidades detectadas en Auditorías internas y externas.</li> </ul> <p>Según resultados de Auditorías previas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapas de Riesgos y de Controles</li> <li>• Resultados de Auditorías previas de certificación y/o acreditación</li> <li>• Resultados de las valoraciones de riesgos en SST de la Empresa</li> <li>• Los controles establecidos para los aspectos ambientales identificados.</li> </ul> <p>Para los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y/o Calibración de Medidores: Adicionalmente se deben incluir la evaluación del cumplimiento de los Criterios Específicos de Acreditación del ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia).</p>	Objetivos del Programa de Auditorías Internas, externas o Auditorías especiales proyectado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> <li>• Director de Planeación Corporativa</li> <li>• Análisis y Mejora</li> <li>• Dirección Control de Gestión</li> </ul>	Cronograma de Auditorías Internas y Externas AM-R-019
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Determinación y evaluación de Riesgos y oportunidades del Programa de auditorías</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Previo al establecimiento del programa de Auditorías, se debe evaluar los Riesgos y oportunidades asociados a este, los cuales pueden presentarse en la planificación, la evaluación de los recursos necesarios, la selección del equipo auditor, la comunicación, la implementación del programa, el control de la información documentada, el seguimiento, revisión y mejora del programa, la disponibilidad y la cooperación del auditado y de las evidencias a muestrear.</p> <p>Las oportunidades, permitir llevar a cabo múltiples auditorías en una única visita, igualar el nivel de competencia del equipo auditor, alinear las fechas de la auditoría con la disponibilidad del personal clave auditado.</p>	Riesgos y oportunidades del programa de auditorías	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Planeación Corporativa</li> <li>• Análisis y Mejora</li> <li>• Dirección Control de Gestión</li> </ul>	Mapa de riesgos y Controles Institucional AM R 025 proceso de Análisis y Mejora
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Definición del programa (Cronograma de Auditorías Internas y externas)</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Un ciclo de Auditorías Internas de Gestión se realiza con una periodicidad anual aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado.</p> <p>Para los laboratorios de calibración de medidores y ensayo de calidad de agua la planificación se complementa con el registro "Programa de Auditorías Internas y Externas de los Laboratorios" con código AM-R-020 (Incluyendo todos los tipos de ensayo y calibración considerados en el alcance del Sistema).</p> <p>Durante el año, el Programa de auditorías de Gestión se revisa periódicamente, si se requiere actualizar, debe ser aprobado por la Gerencia General y posteriormente ser divulgado en los procesos de la Empresa (Publicado en la Intranet).</p>	Auditoría de Gestión programadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Director de Planeación Corporativa</li> <li>• Análisis y Mejora</li> <li>• Líder de Proceso (Directores, Subgerentes, Gestores y Profesionales especializados de los Laboratorios)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de Auditorías Internas y Externas AM-R-019</li> <li>• Programa de Auditorías Internas y Externas de los Laboratorios AM-R-020</li> </ul>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Selección y Evaluación de Auditores de Gestión</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">③</p>	<p>Se aplica el procedimiento para la Selección y Evaluación de Auditores de Gestión Código AM P 006, se debe tener en cuenta que los Auditores han cumplido con los requisitos establecidos.</p> <p>En la selección de Auditores Internos se puede tener en cuenta los auditores propuestos por los líderes de proceso a Análisis y Mejora.</p> <p>Los auditores deben ser independientes del proceso a auditar.</p> <p>Cuando la empresa no cuente con auditores que cumplan con la competencia requerida para la ejecución de una Auditoría Interna especial o una Norma Técnica específica, La auditoría será contratada con un ente externo que evidencie la competencia de los auditores y el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Líder del Proceso o actividad a auditar.</p> <p>Así también la empresa solicitara al contratista el permiso para que Auditores internos de la empresa asistan en calidad de Auditores en Formación.</p>	<p>Selección de los Auditores propuestos</p> <p>Auditores Externos contratados para la ejecución de Auditoría Interna</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Director de Planeación Corporativa</li> <li>• Análisis y Mejora</li> <li>• Líder de proceso (Directores, Subgerentes, Gestores y Profesionales especializados de los Laboratorios)</li> </ul>	Comunicación interna



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado

Código: AM-P-003

Versión: 23

Fecha de Emisión: 21-11-24

Página:

<b>1. Proceso:</b>	Análisis y Mejora			
<b>2. Procedimiento:</b>	Auditorías Internas de Gestión			
Actividad a Realizar	Descripción de la Actividad	Resultado	Responsable	Registro
<p>2</p> <p>Elaboración, entrega, aprobación y divulgación del Plan de Auditorías</p>	<p>El auditor asignado planifica la auditoría a realizar en el periodo establecido en el Cronograma de Auditorías de Gestión. En el Plan de Auditoría se establece: El ciclo de auditoría, el número de la auditoría, el proceso a auditar, fecha, objetivos, alcance, documentos de referencia, requisitos relacionados, nombre del auditor(es) líder, interno y en formación (cuando aplique), nombre y cargo de los auditados, métodos de Auditoría, recursos solicitados, lugar y hora de la reunión de apertura y reunión de cierre, determinación de las actividades y requisitos a auditar, el compromiso de confidencialidad, las observaciones, firma, nombre y cargo del auditor y auditado, las fechas de presentación y de aprobación del Plan. El Plan de Auditoría debe ser entregado tres días hábiles antes de la fecha establecida para la realización de la auditoría al responsable del Proceso a auditar para su firma, aprobación y divulgación.</p>	Plan de auditoría elaborado, entregado, aprobado y divulgado	Auditor Líder Auditor interno y Auditores en Formación Auditado	Plan de Auditoría AM-R-005
<p>Elaboración Listas de Chequeo o Instrumentos de Auditoría</p>	<p>El auditor genera los instrumentos de auditoría: listas de chequeo, evaluaciones escritas, exámenes de actividades de calibración, ensayo y/o muestreo. Las listas de chequeo incluyen actividad, definición y preguntas para cada momento de la Auditoría con base en el ciclo P-H-V-A, se registran las evidencias con Nombre, Código y Versión, se evalúa su cumplimiento y se consignan las observaciones del caso. Para el caso de los laboratorios las listas de chequeo deben considerar la evaluación de cumplimiento de todos los numerales de la Norma NTC-ISO/IEC 17025, los requisitos de acreditación del ONAC y considerar los cambios que afectan al laboratorio y los resultados de auditorías previas.</p>	Instrumentos de la Auditoría elaborados	Auditor Líder Auditor interno y Auditores en Formación	Lista de Chequeo Auditoría Interna AM-R-006
<p>Reunión de Apertura</p>	<p>La reunión de apertura se evidencia mediante un Listado de Asistencia firmada por los Auditados y Auditores. En esta reunión se presenta el equipo auditor y sus roles, los auditados, se socializa el Plan de Auditoría con el propósito de dar claridad de la actividad a realizar, metodología a utilizar para el desarrollo de la auditoría (entrevistas, muestreos) y se confirma la disponibilidad de recursos solicitados. Cada auditor sea para auditoría de Primera, Segunda o de Tercera parte, firma y entrega en ese momento al auditado el compromiso de confidencialidad, en donde se asegura secreto y protección de la información confidencial y los derechos de propiedad de cada proceso de la Empresa, incluidos los resultados de ensayos y calibraciones presentados como evidencia durante la auditoría, manteniendo la integridad, la presentación imparcial, el debido cuidado profesional, la confidencialidad, la independencia, el enfoque basado en evidencia y el enfoque basado en riesgos definidos en la Norma NTC ISO 19011. También se establece el sistema de retroalimentación del auditado sobre los hallazgos o conclusiones de e la auditoría. Se le informa al auditado que se evaluará solo una muestra de la información existente en los procesos.</p>	Auditoría Iniciada	Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Auditorías AM-R-005</li> <li>Listado de Asistencia GTH R 001</li> <li>Compromiso de confidencialidad GTH R 026</li> </ul>
<p>Recolección de Evidencias</p>	<p>Mediante las entrevistas, observaciones se realiza evaluación, inspección, visitas o muestreo, revisión de la información documentada y se registra e identifica si es o no conforme, observación u oportunidad de mejora. Se recomienda iniciar con la revisión de quejas y no conformidades previas. En caso de que se solicite la ejecución de actividades de muestreo, ensayo y calibración, se adjunta a la lista de chequeo la identificación correspondiente a los ítems y la actividad solicitada. Durante la auditoría se mantiene informado al auditado del progreso de la misma. El equipo auditor debe reunirse periódicamente para intercambiar información y evaluar el progreso de la auditoría, si es del caso reasignar tareas, según sea necesario.</p>	Criterios de conformidad o no conformidad (hallazgos) aplicados	Equipo Auditor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de Chequeo Auditoría Interna AM-R-006</li> <li>Registros de captura de información primaria, o evidencias que el auditor considere suficiente.</li> </ul>
<p>Reunión de retroalimentación</p> <p>4</p>	<p>Antes de realizar la reunión de cierre el equipo auditor debe solicitar un mínimo de tiempo para concluir, organizar y resumir las actividades de auditoría. El Auditor interno y Auditor en formación entrega al Auditor líder los registros de auditoría como las listas de verificación.</p>	Conclusiones del equipo auditor consolidadas	Equipo Auditor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de Chequeo Auditoría Interna AM-R-006</li> </ul>



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado

Código: AM-P-003  
 Versión: 23  
 Fecha de Emisión: 21-11-24  
 Página:

1. Proceso:		Análisis y Mejora		
2. Procedimiento:		Auditorías Internas de Gestión		
Actividad a Realizar	Descripción de la Actividad	Resultado	Responsable	Registro
<p>3</p> <p>Reunión de Cierre</p>	<p>La reunión de cierre se evidencia mediante un Listado de asistencia firmado por los Auditados y Auditores.</p> <p>En esta reunión de cierre se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirman los asistentes,</li> <li>• Dan los agradecimientos,</li> <li>• Aclara que la evidencia de la auditoria recopilada se basa en una muestra de la información disponible y no es necesariamente representativa de la eficacia global de los procesos auditados.</li> <li>• Verifica el cumplimiento del objetivo y alcance de la auditoría, se notifican los hallazgos y las conclusiones de la auditoría, se informan las fortalezas, oportunidades de Mejora y No Conformidades detectadas en la Auditoría, de tal manera que se comprendan y reconozcan.</li> <li>• Reafirman los principios de confidencialidad de la información.</li> <li>• Comunica la conclusión de la auditoría la cual debe responder al cumplimiento de los objetivos y alcance de la auditoría.</li> </ul>	Reunión de cierre de la auditoria realizada	Auditor Lider Auditados	• Listado de Asistencia GTH R 001
<p>Informe de Auditoria</p>	<p>Con base en la información recolectada en el desarrollo de la auditoría y las Listas de Chequeo el auditor líder con apoyo de los auditores internos diligencian el Informe de Auditoria Interna.</p> <p>Se describe el objetivo, alcance, nombre de los auditados, fecha, lugar de la auditoría, las Normas Auditadas, documentos que sirvieron de referencia, se reportan las fortalezas del proceso, Oportunidades de Mejora y No Conformidades detectadas en la Auditoria en el proceso auditado.</p> <p>El informe General de Auditorias Internas de Gestión se envía al correo de analisisymejora@epa.gov.co para su revisión.</p> <p>Una vez revisado el informe se devuelve al auditor líder, el cual imprime 2 originales y lo deben firmar el Auditor y el Auditado, entregando uno al auditado y envía el otro informe al proceso de Análisis y Mejora.</p> <p>En el caso de auditorías a los laboratorios de Calibración de Medidores y Ensayo de Calidad de agua el auditor entrega el informe al Director del laboratorio correspondiente y este envía una copia al profesional especializado de aseguramiento de la calidad (<i>o al asignado</i>).</p> <p>Para los laboratorios cuando los hallazgos de las auditorías pongan en duda la eficacia de las operaciones o la exactitud o validez de los resultados de los ensayos o de las calibraciones, el laboratorio correspondiente debe tomar las acciones correctivas oportunas y si las investigaciones revelaran que los resultados del laboratorio pueden haber sido afectados, debe notificarlo por escrito a los clientes.</p>	Informe de auditoria diligenciado y entregado	Auditor Lider	Informe General de Auditorias Internas de Gestión AM-R-007
<p>Tratamiento de hallazgos Auditoria</p>	<p>El líder del proceso auditado debe realizar el tratamiento correspondiente a las no conformidades reportadas.</p> <p>Adicionalmente para los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores, en caso de que se considere oportuno y/o viables por parte del director técnico se realizará el tratamiento a las observaciones y a las oportunidades de mejora.</p> <p><b>Nota : se debe tener en cuenta los tiempos estipulados, tanto para la entrega del reporte del tratamiento (líder del proceso) como la respuesta de aprobación por parte de análisis y mejora</b></p>	Informe de Tratamiento correspondiente a las no conformidades reportadas, así como a las observaciones y oportunidades de mejora	Lider del proceso Auditado	Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora AM-R-011
<p>Seguimiento a la Auditoria</p> <p>5</p>	<p>El auditor líder responsable de la auditoria revisa si las acciones definidas por el auditado solucionan eficaz y oportunamente las no conformidades y observaciones, de lo contrario solicitarán el ajuste al auditado a cada caso.</p> <p>Cuando se hallan cerrado todas las acciones sugeridas para el tratamiento de los hallazgos, observaciones y oportunidades de mejora, el auditor líder realiza evaluación del grado de eficacia del tratamiento realizado y la eliminación de las causas que generaron el hallazgo. Registrando esta medición en cada reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora AM-R-011. Para el caso de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores, el encargado de realizar el seguimiento, cierre y evaluación del grado de eficacia de las acciones propuestas es el responsable de Aseguramiento de Calidad de los Laboratorios o el asignado por análisis y mejora.</p> <p>En el caso de que:</p> <p>Los auditores líderes no puedan realizar seguimiento de las acciones planteadas por los auditados esta actividad será realizada por el Profesional Especializado I del Proceso de Análisis y Mejora.</p> <p>En el caso en que las acciones no puedan cerrarse deberá detallar el estado en que quedan.</p> <p><b>Nota: las evidencias para el seguimiento y/o cierre, se podrán realizar en físico (instalaciones de cada proceso) y/o remota (correo electrónico institucional, intranet u otro asignado por análisis y mejora) y el tiempo de respuesta por parte de análisis y mejora no podrá sobrepasar 30 días calendario e informarle el resultado al líder del proceso.</b></p>	Cierre o reprogramación de seguimiento de hallazgos	Auditor Lider	Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora AM-R-011



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado



Código: AM-P-003

Versión: 23

Fecha de Emisión: 21-11-24

Página:

<b>1. Proceso:</b>		Análisis y Mejora		
<b>2. Procedimiento:</b>		Auditorías Internas de Gestión		
Actividad a Realizar	Descripción de la Actividad	Resultado	Responsable	Registro
	El Líder de Proceso Auditado y sus colaboradores aplican la Evaluación del Equipo Auditor para calificar el desempeño y realizar la evaluación de competencias de los auditores y posteriormente se envía al proceso de Análisis y Mejora.	Evaluación de la actividad de auditoría realizada	Líder del Proceso Auditado (Directores, Subgerentes, Gestores y Profesionales especializados de los Laboratorios) Auditores Líderes y en formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación Auditor en Formación AM R 015</li> <li>Evaluación Auditores Líderes, Internos y/o Equipos Auditores AM-R-014</li> </ul>
	Los Auditores Líderes aplican la Evaluación Auditores en Formación para calificar el desempeño y realizar la evaluación de competencias de los auditores y posteriormente se envía al proceso de Análisis y Mejora.			
	Los Auditores en formación aplican la Evaluación Auditores Líder para calificar el desempeño y realizar la evaluación de competencias de los auditores y posteriormente se envía al proceso de Análisis y Mejora			
	El auditor líder deberá entregar debidamente diligenciados los registros de auditoría al proceso de Análisis y Mejora para su control. En el caso de los registros de las Auditorías de Control de Gestión serán salvaguardados por dicho proceso	Entrega documentos de auditoría	Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Auditoría Interna. AM-R-005</li> <li>Lista de Chequeo Auditoría Interna AM-R-006</li> <li>Informe General de Auditorías Internas de Gestión AM-R-007</li> <li>Control de entrega de los documentos generados en las Auditorías de Gestión AM-R-027</li> </ul>
	Terminada la auditoría el Proceso Análisis y Mejora aplica a los Auditores el formato Evaluación de competencia de Auditores Internos, con el fin de determinar el grado de eficacia y el resultado final del proceso.	Evaluación del grado de eficacia	Director de Planeación Corporativa Análisis y Mejora	Evaluación de competencias de Auditores Internos AM-R-026
	Las competencias de los auditores se evalúan para su selección y al finalizar cada ciclo de auditoría por el proceso Análisis y Mejora. A esta evaluación se incluye los resultados obtenidos en los registros aplicados en cada auditoría.	Auditores calificados	Director de Planeación Corporativa Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro Selección y Evaluación de Auditores de Gestión AM-R-021</li> <li>Evaluación Auditor Líder AM-R-014</li> <li>Evaluación Auditor en Formación AM-R-015</li> </ul>
	La calificación de cada auditor líder e interno debe ser > 70%. El auditor en formación en promedio debe obtener una calificación > 70%.			
	Una vez culminado el Ciclo de Auditorías con sus respectivos seguimientos, se realiza la entrega de los informes al proceso de Análisis y Mejora, donde se consolida la información resultante y se verifica el cumplimiento de los objetivos de las Auditorías, Esta información hace parte de los insumos para la Revisión Gerencial	Consolidación y medición de los objetivos del Programa de Auditorías	Director de Planeación Corporativa Análisis y Mejora	Informe para la Revisión Gerencial
<b>7. Condiciones Generales</b> <b>Las Auditorías Internas de Gestión:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza por lo menos un ciclo al año a todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado .</li> <li>Se deben auditar todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado. (Incluyendo todos los tipos de ensayo y calibración considerados en el alcance del Sistema de Gestión).</li> <li>El programa de Auditorías de Gestión se revisa periódicamente, si se requiere actualizar debe presentarse y ser aprobado por la Gerencia General.</li> <li>En el caso en que se requiera realizar la Auditoría Interna con ente externo, la empresa seleccionada puede usar sus propios registros, los cuales deben contener la información detallada en éste procedimiento.</li> <li>Se debe describir en el formato Plan de Auditoría Interna Código AM-R-005 y en el Programa de Auditorías Internas y Externas de los Laboratorios Código AM-R-020, el Método de Auditoría a aplicar soportado en la GTC ISO 19011:2018, los cuales son : In situ y a distancia, con interacción humana y sin interacción humana. Se debe determinar la viabilidad de la auditoría para proporcionar la confianza razonable en que los objetivos de la auditoría pueden alcanzarse. La información es suficiente y apropiada para llevar a cabo la auditoría, la cooperación adecuada del auditado, el tiempo y los recursos adecuados para llevar a cabo la auditoría.</li> </ul> <b>Términos de tiempo para la ejecución de las etapas de auditorías</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Auditorías de Gestión: Deberá publicarse mínimo un mes antes de la fecha de su ejecución.</li> <li>Ejecución: Las auditorías deben realizarse en el mes y semana establecida en el Programa de Auditorías.</li> </ul> El plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría, debe ser entregado tres días hábiles antes de la fecha establecida para la realización de la auditoría al responsable del Proceso a auditar para su firma, aprobación y divulgación. <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de aplazamientos de la fecha programada, debe solicitarse su aprobación a la Gerencia General con anterioridad a la fecha programada, con la explicación de la justificación correspondiente.</li> <li>Informe de Auditoría: Debe entregarse al proceso auditado y Análisis y Mejora a más tardar en la semana siguiente a la ejecución de la auditoría (8 días hábiles).</li> </ul>				

		Documento Controlado	
		Código: AM-P-003	Versión: 23
		<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>	
		Fecha de Emisión: 21-11-24	
		Página:	
<b>1. Proceso:</b>	Análisis y Mejora		
<b>2. Procedimiento:</b>	Auditorías Internas de Gestión		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las no conformidades provenientes de la auditoría y las evidencias que las apoyan, deben registrarse y revisarse con el auditado para obtener el reconocimiento de que la evidencia de la auditoría es exacta y que las no conformidades se han comprendido. En caso de presentarse cualquier opinión divergente relativa a las evidencias y/o hallazgos y registrarse los puntos en los que no haya acuerdo, el Auditor Líder deberá realizar un informe de los hechos y lo presenta al Profesional especializado I y/o Responsable del Proceso de Análisis y Mejora para que designe un grupo de auditores que revisen los hallazgos y definan su tratamiento final.</li> <li>Tratamiento y seguimiento de los hallazgos: Se determina un plazo de 15 días hábiles después de la entrega del informe de auditoría, para que el líder del proceso documente el tratamiento a los hallazgos de auditoría y para que el Auditor Líder realice en el proceso auditado el seguimiento al tratamiento de los hallazgos encontrados asegurándose que se elimine el efecto y causa de cada hallazgo reportado, en caso de que se presente algún impedimento para que el Auditor Líder realice el seguimiento, el proceso de Análisis y Mejora asignará los auditores que realicen esta labor</li> <li>Informe a la Gerencia: Al culminar las auditorías se realizará el informe general de todas las auditorías ejecutadas por funcionarios públicos, tarea que estará a cargo de las Profesionales especializadas I y Responsable del Proceso de Análisis y Mejora, cuando se realicen auditorías internas y pre auditorías que realicen otras organizaciones de acuerdo a la norma que le corresponda su resultado será socializado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, al finalizar los seguimientos de las auditorías que estará consignado en la Revisión por la Dirección.</li> <li>Deben eliminarse todas las No Conformidades detectadas (correcciones) y sus causas (acciones correctivas).</li> <li>Los funcionarios del proceso de Análisis y Mejora realizan revisión y aprobación de las causas del incidente o la no conformidad, la corrección que elimine la No Conformidad y las acciones proyectadas para eliminar la causa-raíz. En caso de detectarse observaciones son devueltas al Proceso responsable (10 días hábiles contando la fecha de recepción del formato y adjuntando las anotaciones correspondientes). Finalmente, los procesos tendrán 5 días hábiles para envío análisis y mejora de las correcciones pertinentes de la acción correctiva final. Las evidencias para el seguimiento y/o cierre, se podrán realizar en físico (instalaciones de cada proceso) y/o remota (correo electrónico institucional, intranet u otro asignado por análisis y mejora) y el tiempo de respuesta por parte de análisis y mejora no podrá sobrepasar 30 días calendario e informarle el resultado al líder del proceso.</li> <li>Los auditores deben ser independientes de la actividad auditada, estar libres de sesgos y conflictos de intereses, teniendo en cuenta el Procedimiento de Selección y Evaluación de Auditores de Gestión AM- P-006.</li> <li>Los registros de Planes de Auditoría, Listas de Chequeo e informes generales de Auditorías de Gestión, una vez remitidos al proceso de Análisis y Mejora por los auditores se controlaran en una carpeta que los agrupe.</li> <li>Para la realización de las auditorías de los Laboratorios, estas deberán realizarse con auditores que demuestren competencia en la norma NTC ISO IEC 17025 vigente , en Auditorías de Gestión bajo la misma norma y en los requisitos de acreditación del ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia).</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditorías adicionales se utilizan para asegurar la eficacia de las acciones correctivas en el tratamiento de un hallazgo no conforme. Son aplicables cuando la identificación de no conformidades o desvíos ponga en duda el cumplimiento en los laboratorios de los requisitos legales, políticas y procedimientos, El Comité Institucional de Gestión y Desempeño debe asegurarse de que los correspondientes procesos que incidan en los hallazgos identificados sean auditados, tan pronto como sea posible. Las auditorías adicionales pueden ser identificadas en la Revisión por la Dirección, un reporte de producto o Servicio no conforme, un reporte de trabajo de ensayo no conforme, la evaluación de desempeño del personal, una evaluación de una queja, entre otras fuentes.</li> </ul>			
Ciclo de la Auditoría Norma NTC - ISO 9001			
			
<b>8. Documentos relacionados</b>			
GTC - ISO 19011 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiente. NTC - ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos NTC ISO/IEC 17000 Evaluación de la Conformidad "Vocabulario y principios generales" NTC - ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario NTC - ISO/IEC 17025 Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración. NTC - ISO 45001 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. NTC - ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental NTC - ISO/IEC 27001 Sistema de Seguridad de la información NTC - ISO 14050 Gestión Ambiental Vocabulario			
<b>9. Controles:</b>			
Cumplimiento de los Objetivos de la Auditoría. Cumplimiento del cronograma, Programa y plazos de auditoría. Competencia de auditores. Seguimiento y cierre de no conformidades. Eficacia de los tratamientos definidos para los hallazgos reportados en la auditoría.			
<b>10. Elementos suplementarios (Anexos)</b>			
AM-R-019 Cronograma de Auditorías Internas y Externas AM-R-020 Programa de Auditorías Internas y Externas de los Laboratorios AM-R-005 Plan de Auditoría Interna AM-R-006 Lista de Chequeo Auditoría Interna AM-R-007 Informe General de Auditorías Internas de Gestión AM-R-011 Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora AM-P-006 Selección y Evaluación de Auditores Internos AM-R-014 Evaluación Auditores Líderes, Internos y/o Equipos Auditores AM-R-015 Evaluación Auditores en Formación GTH-R-001 Listado de Asistencia GTH-R-026 Compromiso de Confidencialidad Informe para la Revisión por la Dirección CEA - Criterios Específicos de Acreditación del ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia).			