1. OBJETIVO

Determinar la conformidad de los procesos con respecto a los requisitos legales, reglamentarios, normativos y los procedimientos internos definidos, a fin de incrementar el grado de conformidad de los procesos e identificar oportunidades de mejora.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos y proyectos que desarrolla TECNOAGUAS S.A.S.

3. NORMATIVIDAD

- NTC – ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.
- RUC
- NTC – ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Alcance de la Auditoría: extensión y límites de una auditoría.

Auditado: organización, proceso o persona que es auditada.

Auditor: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditoría Remota: Auditoría realizada completamente a través de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación). No aplica para revisión en campo.

Cliente de La Auditoría: organización o persona que solicita una auditoría.

Competencia: atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Conclusiones de la Auditoría: resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Controversia: Argumento contrapuesto por el auditado, sobre los hallazgos producto del pre informe de auditoría.

Criterios de Auditoría: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Equipo Auditor: uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

Evidencia de la Auditoría: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Hallazgos de la Auditoría: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Plan de Auditoría: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Programa de Auditoría: conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Unidades Auditables: Procesos, elementos o actividades, entre otros, sujetos a auditorías.

No Conformidad: Incumplimiento total o parcial a la norma, requisito legal, política o procedimiento.

5. RESPONSABLE

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es el Analista de Gestión de Calidad y Coordinador de SSTA.

6. GENERALIDADES

- Los procedimientos de auditoría constituyen métodos analíticos de investigación y prueba que los auditores utilizan con el objeto de obtener evidencia suficiente, confiable, relevante y útil que le permitan fundamentar sus opiniones, conclusiones y recomendaciones.

  Para la obtención de evidencias se deberá considerar la relación costo – beneficio, entre los insumos necesarios y la utilidad de los resultados esperados.

  Las técnicas a aplicar podrán ser las siguientes:

  a) Indagación.

  b) Encuestas y cuestionarios.

  c) Observación – Inspección.

  d) Comparación.

  e) Revisión selectiva.

  f) Rastreo o trazabilidad.

  g) Confrontación (evidencias analíticas y documentales).

  h) Métodos estadísticos.

- Informe de auditoría.

El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor, por medio del cual se exponen las observaciones, conclusiones y recomendaciones. Debe contener juicios fundamentados en las evidencias obtenidas, con el objeto de brindar suficiente información acerca de los desvíos o deficiencias más importantes y las recomendaciones pertinentes.

Características del informe:

Los asuntos que se incluyan en el informe deben ser:

a) Suficientemente relevantes, completos y suficientes (brindar la información necesaria para la adecuada interpretación de los temas tratados),

b) Debe agregar valor a la unidad o proceso auditado y generar una acción constructiva.

c) Oportuno

d) Objetivo: La información debe ser real y libre de distorsión, las observaciones, conclusiones y recomendaciones deben expresarse de forma imparcial, estando sustentadas por evidencia válida y suficiente.

e) Los informes deben ser concretos utilizando un estilo de redacción claro, preciso, simple y con un ordenamiento lógico.

f) Se deberá mencionar cuando sea el caso, los logros más destacados observados y las fortalezas de aquellas áreas o situaciones que así lo demuestren.

- Comunicación del informe de auditoría.

El equipo auditor previa a la culminación del informe y remisión final, debe realizar una reunión con el responsable de la unidad auditada para ponerlo en conocimiento de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, reducir el riesgo de interpretación errónea de los resultados, y darle la oportunidad de realizar las

aclaraciones pertinentes sobre los hallazgos de auditoría. Los comentarios que surjan en esta reunión deben ser tomados en cuenta, para la emisión del informe final (verificación, revisión, rectificación o ratificación). El plazo es de dos días (2) para su remisión al profesional de auditoría.

Una vez recepcionadas las consideraciones y comentarios efectuados por el responsable de la unidad auditada o transcurrido el plazo indicado, se emitirá el informe que será firmado por los integrantes del equipo auditor.

- Para desarrollar el proceso de auditoría, el equipo auditor cumplirá con las condiciones mínimas establecidas a continuación:

  a) Integridad: Los auditores internos desempeñarán su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad, se acogerán a las políticas, procedimientos y formatos establecidos por el proceso de Control Organizacional.

  b) Objetividad: La actividad del auditor debe ejecutarse manteniendo independencia de criterio, desarrollando su trabajo con imparcialidad y prudencia.

  c) Confidencialidad.

  d) Experiencia para desarrollar cada una de las fases del proceso de auditoria (Identificación de situaciones, riesgos o aspectos críticos, planificación, ejecución, entrega de informes, descripción de los hallazgos y monitoreo a los controles implementados, de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora).

  e) Competencia profesional, conocimiento y habilidades técnicas: Los auditores deben conocer y cumplir las normas, las políticas, los procedimientos y las prácticas aplicables de auditoría y efectuarlas con el debido cuidado profesional.

  f) Buenas relaciones interpersonales.

7. POLÍTICAS

7.1. El programa de auditorías tendrá una periodicidad anual.

7.2. Respecto a la selectividad de evidencia en el desarrollo del ejercicio auditor, se realizarán según el caso de los siguientes muestreos:

- ✓ Muestreo basado en juicio: Depende de la competencia y la experiencia del auditor.
- ✓ Muestreo Estadístico: Depende de las características de la población global.

7.3. El tratamiento de los hallazgos derivados del ejercicio auditor se dará de acuerdo con el tipo de hallazgo, teniendo en cuenta que: las no conformidades y oportunidades de mejora se tratarán mediante la implementación de un plan de mejoramiento.

7.4. Las auditorías internas podrán ser realizadas por personal interno y/o externo de la empresa, siempre y cuando tenga el perfil y la competencia de acuerdo al sistema de gestión o referente de auditoría a evaluar y las normas que va auditar.

7.5. Los auditores propuestos son susceptibles de modificación cuando se presenten dificultades para el desarrollo de la auditoría, se desvinculen de la Compañía o por otras razones de fuerza mayor; dichos cambios serán realizados y notificados por la persona responsable de la gestión del programa de auditoría interna.

7.6. Puede haber variación en las fechas programadas en el plan de auditoría, previo acuerdo escrito entre auditados y auditores, en donde se presente la justificación correspondiente. Dichos cambios deben ser notificados a la persona responsable de la gestión del programa de auditoría interna.

7.7. Si se presentan dificultades para la aprobación de los informes de auditoría interna por desacuerdo entre las partes, la Analista de Gestión de Calidad y la

Coordinadora de SSTA realizan una revisión técnica para verificar el cumplimiento de los criterios de auditoría y y la evidencia presentada, así como orientar a los auditados.

7.8. El programa de auditorías de la organización se realiza de manera conjunta entre el Analista de Gestión de Calidad y el Coordinador SSTA.

7.9. El Analista de Gestión de Calidad lidera el proceso de auditorías internas de la organización y realiza o acompaña las auditorías internas cuyo alcance está definido para la norma de calidad y los procesos internos. En cuanto a las auditorías asociadas al proceso SSTA quien realiza y acompaña a este proceso es el Coordinador SSTA.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividades	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1.	Establecer y Presentar Programa de Auditoria	Establecer y presentar ante Gerencia el programa de auditorías, dentro de este programa se deben establecer las auditorías internas y auditorias externas.	Analista de Gestión de la Calidad Coordinador SSTA	Programa de Auditoría
2.	Aprobar Programa de Auditoria	A partir de la revisión del programa de la auditoría presentada la gerencia aprueba el programa y los recursos asociados para su ejecución. Una vez aprobado se le envía este programa a los lideres de proceso vía correo electrónico	Gerencia	Acta de reunión

N°	Actividades	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		y grupos de WhatsApp de la empresa.		
3.	Realizar y Enviar Plan de Auditoria	Teniendo en cuenta el programa de auditoria se realiza la asignación del auditor interno para que realice el plan de auditoría y lo comunique vía correo electrónico a los lideres de proceso que serán auditados en un término no menor a cinco días hábiles antes del inicio de la auditoria.	Auditor Interno	Plan de Auditoría y Lista de Chequeo
4.	Crear Lista de Chequeo	El auditor asignado, prepara las preguntas a realizar, los cargos a entrevistar, los documentos a revisar y los sitios a visitar durante la auditoria interna. Las cuales van registradas en la lista de chequeo.	Auditor Interno	Plan de Auditoría y Lista de Chequeo
5.	Realizar Reunión de Apertura	El auditor debe realizar la reunión de apertura con todas las personas involucradas en el proceso, la finalidad de esta reunión es indicarles a las personas la metodología, y solucionar las dudas que puedan tener.	Auditor Interno	GH-FT-010 Registro de Asistencia

N°	Actividades	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
6.	Ejecutar la Auditoria	El auditor ejecuta el ejercicio de auditoría, recopilando, revisando, verificando información y aplicando diferentes métodos tales como entrevistas, observaciones y/o verificación documental, dejando evidencia en la lista de chequeo y guardando las evidencias que considere necesarias. Nota: El auditor despejará cualquier inquietud y comunicará al auditado el progreso de la auditoria.	Auditor Interno	Plan de Auditoría y Lista de Chequeo
7.	Realizar Reunión de Cierre	El auditor realiza la reunión de cierre, con el fin de socializar con el líder el proceso y las personas involucradas los resultados generales del proceso, en esta reunión se socializan los hallazgos generados y que posteriormente se entregarán en el informe de auditoría.	Auditor Interno	GH-FT-010 Registro de Asistencia

N°	Actividades	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
8.	Realizar y Enviar Informe de Auditoría	El auditor registra el resultado en un informe de auditoría, en el cual indica los hallazgos y las conclusiones evidenciadas durante el proceso. Este informe se envía al líder del proceso por medio de correo electrónico.	Auditor Interno	GC-FT-007 Informe de Auditoría Interna
9.	Cerrar los Hallazgos	Es responsabilidad del líder de proceso realizar el levantamiento de las acciones que correspondan de acuerdo con los hallazgos generados en el informe de auditoría. Este plan de trabajo se registra en el formato GC-FT-006 Acción Preventiva Correctiva Y de Mejora.	Líder de proceso auditado	GC-FT-006 Acción Preventiva Correctiva Y de Mejora
10.	Seguimiento al Cierre de Hallazgos	El Analista de Gestión de la Calidad realizar el seguimiento al cierre de los hallazgos generados durante cualquier tipo de auditoría realizada en la empresa cumpliendo con lo establecido en el procedimiento de acciones	Analista de Gestión de la Calidad	GC-FT-006 Acción Preventiva Correctiva Y de Mejora GC-MT-008 Matriz de Acciones

N°	Actividades	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		correctivas, preventivas y de mejora. Este seguimiento se registra en la Matriz de Acciones Preventivas Correctivas y de Mejora, y con esta información se construye el indicador de estado de las acciones correctivas.		Preventivas Correctivas y de Mejora

9. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	**FECHA DE APROBACIÓN**	**DESCRIPCIÓN**
01	09/02/2018	Creación del Procedimiento Auditorías Internas.
02	20/12/2021	Se incluyen responsabilidades al Coordinador SSTA se agrega que el Coordinador SSTA y la Gerencia aprobarán el programa de auditoría interna establecido en el Plan de Trabajo Anual que incluya: • Auditoría Interna al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

CONTROL DE CAMBIOS		
		• Auditoría Interna al Plan Estratégico de Seguridad Vial PESV. • Auditoría Interna a Tareas de Alto Riesgo (Altura, Excavación, Espacios Confinados).
03	22/05/2022	• Se agrega nombre de nueva Coordinadora SSTA al actualizar documento. • Se agrega al plan de trabajo la Auditoria del programa de sueño y fatiga. • Se actualiza el lugar de almacenamiento de las auditorias, de Calidad a SSTA
04	17/01/2024	Se realiza revisión del documento, se actualiza lema del logo de la empresa de "La ciencia del agua pura" a "Consciencia del agua pura" y cambio de cargo de Directora GH – SSTA a Directora SSTA.
05	23/01/2024	Modificación de forma y contenido, empalme con el proceso de gestión de la calidad.

ANEXO 1

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS