

	PROGRAMA DE AUDITORIA	CÓDIGO: AK-02
	GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN :1
		FECHA APROBACION: 16/05/2019

## PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD 2019



**ALKOMPRAR**

	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO: AK-02
	GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN :1 FECHA APROBACION: 16/05/2019

## Contenido

---

Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad .....	10
1. Objetivo .....	10
2. Alcance .....	10
3. Recursos .....	10
4. Riesgos asociados con el programa de auditoria .....	10
5. Calendario .....	11
6. Tipo de auditoría .....	11
7. Criterios de auditoría.....	12
8. Procesos.....	13
9. Información documentada pertinente.....	14
10. Criterios para seleccionar a los miembros del equipo auditor .....	14
11. Método de auditoría .....	15

	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO: AK-02
		VERSIÓN :1
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA APROBACION: 16/05/2019

## **Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad**

---

### **1. Objetivo**

Verificar el grado de cumplimiento de los procesos críticos de la empresa y su información documentada, de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001: 2015 con el fin de realizar un mejoramiento en el Sistema de Gestión de Calidad.

### **2. Alcance**

La auditoría realizada aplica a todas Instalaciones físicas (Sedes Alkomprar ubicadas en la ciudad de Bogotá) y los siguientes procesos: Comercial y Negociación y Gestión de cartera con su respectiva documentación asociada.

### **3. Recursos**

- Talento humano: Auditor Líder y equipo auditor
- Físico: Oficina administrativa
- Tecnológico: Equipos y herramientas
- Información documentada

### **4. Riesgos asociados con el programa de auditoria**

- Conceder insuficiente tiempo, equipos y/o formación para desarrollar el programa de auditoría o para realizar una auditoría.
- Insuficiente competencia general en el equipo auditor para realizar auditorías eficazmente.
- Procesos/canales de comunicación externos/internos ineficaces.
- Determinación ineficaz de la información documentada necesaria requerida por los auditores y las partes interesadas pertinentes.

	PROGRAMA DE AUDITORIA				CÓDIGO: AK-02			
					VERSIÓN :1			
	GESTIÓN DE CALIDAD				FECHA APROBACION: 16/05/2019			

## 5. Calendario

MES	JULIO 2019				AGOSTO 2019			
FECHA	27	28	29	30	1	2	3	4
ACTIVIDAD	S	D	L	M	M	J	V	S
Elaboración de programa de auditoria								
Reunión de apertura								
Proceso de auditoria								
Reunión de cierre								

## 6. Tipo de auditoría

Se llevará a cabo una auditoria de tipo:

Interna: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia objetiva y evaluarla objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los criterios de auditoría. (ISO 19011:2018)

	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO: AK-02
		VERSIÓN :1
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA APROBACION: 16/05/2019

## 7. Criterios de auditoría

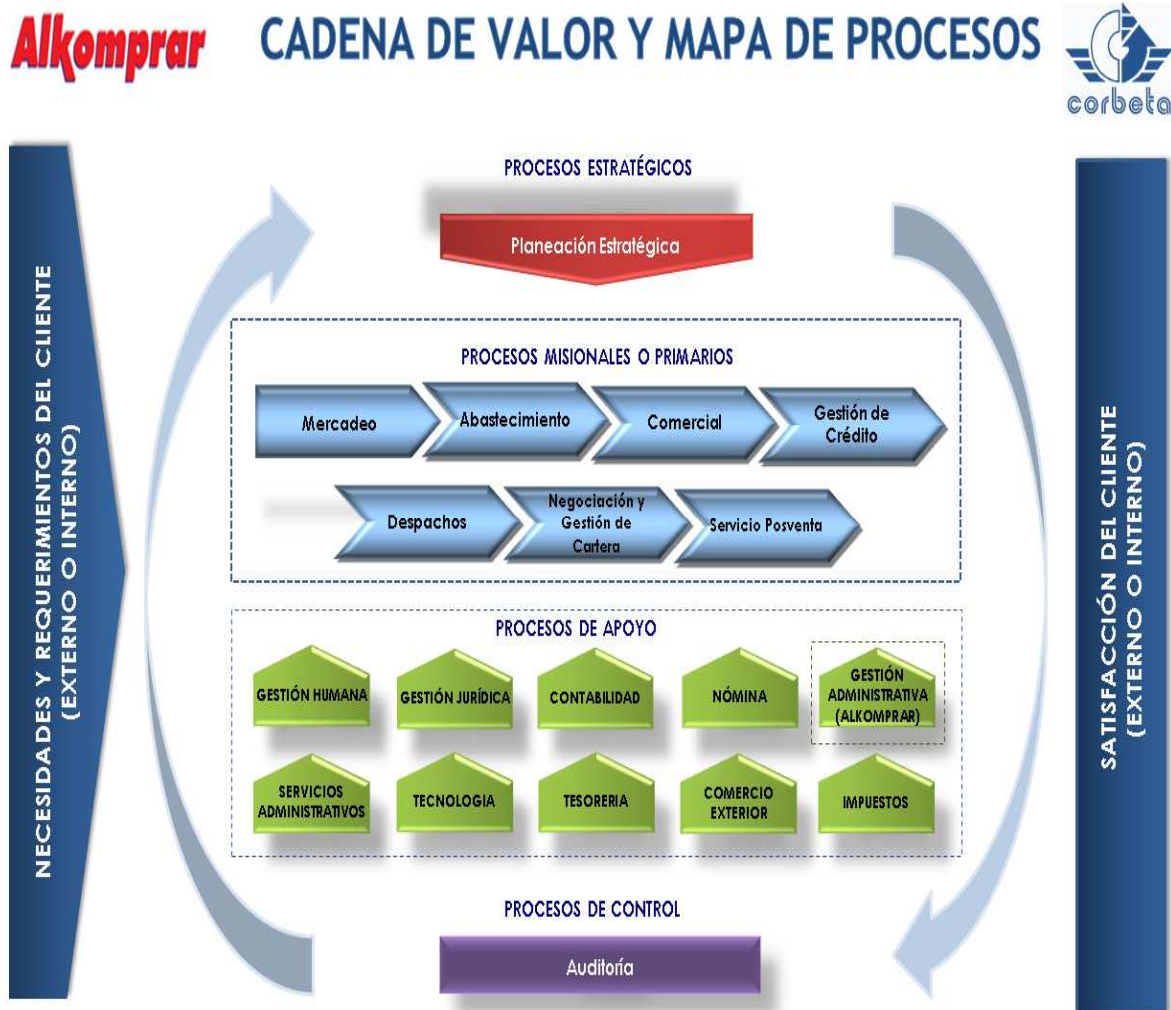
- NTC ISO 9001:2015** Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.

Proceso	Información documentada	Numeral ISO 9001:2015
<b>Gerencial</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política de calidad</li> <li>2. Indicadores</li> <li>3. Mapa de procesos</li> <li>4. Caracterización de procesos</li> <li>5. Listado de asistentes a apertura y cierre de la auditoria</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 5.2 - 5.2.1 - 5.2.2 - 7.3 - 7.5</li> <li>2. 9.1 - 7.5 - 7.1.5</li> <li>3. 4.2 - 4.4 - 4.4.1 - 4.4.2</li> <li>4. 4 - 5.6 - 7.5</li> </ol>
<b>Comercial</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Formulario de solicitud de crédito</li> <li>7. Fábrica de créditos</li> <li>8. Procedimiento de ventas</li> <li>9. Instructivo de perfilación del cliente</li> </ol>	<p>7 - 7.1.1 – 7.1.3 – 7.1.5.2 (a) – 7.5</p> <p>8 – 8.1 – 8.2.1 – 8.4.1 – 8.4.3 – 8.5.1</p> <p>9.1.1</p>
<b>Negociación y gestión de cartera</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Manual de crédito</li> <li>11. Política de tratamiento de datos personales</li> <li>12. Gestión en plataforma</li> <li>13. Informes mensuales de la gestión realizada.</li> </ol>	<p>4</p> <p>5.1 – 5.1.2 (b)</p> <p>6.1</p> <p>7.1.1 – 7.1.2 – 7.1.3 7.1.5.2-7.5</p> <p>8.2.1 (a) 8.5.1 (e)</p>

	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO: AK-02
		VERSIÓN :1
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA APROBACION: 16/05/2019

## 8. Procesos

A continuación, se puede observar el mapa de procesos de la empresa, el cual incluye los procesos a auditar.



	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO: AK-02
		VERSIÓN :1
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA APROBACION: 16/05/2019

## 9. Información documentada pertinente

Proceso	Tipo de proceso	Información Documentada	Responsable
Comercial	Misional	Formulario de solicitud de crédito Fábrica de créditos (Software) Procedimiento de ventas Instructivo de perfilación del cliente	Director comercial
Negociación y gestión de cartera	Misional	Manual de crédito Política de tratamiento de datos personales Gestión en plataforma Informes mensuales de la gestión realizada.	Director de cartera

## 10. Criterios para seleccionar a los miembros del equipo auditor

La (s) persona (s) que gestiona (n) los programas de auditoría deben tener la competencia necesaria para gestionar el programa, adicionalmente tener el conocimiento sobre:

- a) Principios de auditoría, métodos y procesos.
- b) Normas del sistema de gestión, otras normas pertinentes y documentos de referencia / orientación.
- c) Información sobre el auditado y su contexto (por ejemplo, asuntos externos/internos, partes interesadas relevantes y sus necesidades y expectativas, actividades comerciales, productos, servicios y procesos del auditado)

	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO: AK-02
		VERSIÓN :1
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA APROBACION: 16/05/2019

## 11. Método de auditoría

La Norma ISO 19011:2018 define los métodos de auditoría de la siguiente manera:

	Métodos	
	Presencial	Virtual
<b>Interacción con los auditados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas</li> <li>• Aplicación de listas de chequeo y cuestionarios</li> <li>• Revisión documental</li> <li>• Muestreo</li> </ul>	<p>A través de herramientas de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas</li> <li>• Observación del trabajo realizado</li> <li>• Aplicar listas de chequeo y cuestionarios</li> <li>• Revisión documental</li> </ul>
<b>Sin interacción con los auditados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión documental</li> <li>• Observación</li> <li>• Visita a las instalaciones</li> <li>• Aplicación de listas de chequeo</li> <li>• Muestreo a verificación de productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión documental.</li> <li>• Observación del trabajo.</li> <li>• Análisis de la información.</li> </ul>

Para el presente programa se ha establecido que el método de auditoría que se aplicará es el presencial-interacción con los auditados.

Firmas:

<b>Elaborò</b>	<b>Aprobò</b>
Auditor Líder	Equipo auditor



