

| | | |
|---|------------------------------|---|
|  | 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

| | | |
|---|------------------------------|---------------------------------|
|  | PROGRAMA DE AUDITORIA | CÓDIGO: AK-02 |
| | | VERSIÓN :1 |
| | GESTIÓN DE CALIDAD | 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 |

| | | |
|---|------------------------------|---------------------------------|
|  | PROGRAMA DE AUDITORIA | 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)

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

7. Criterios de auditoría

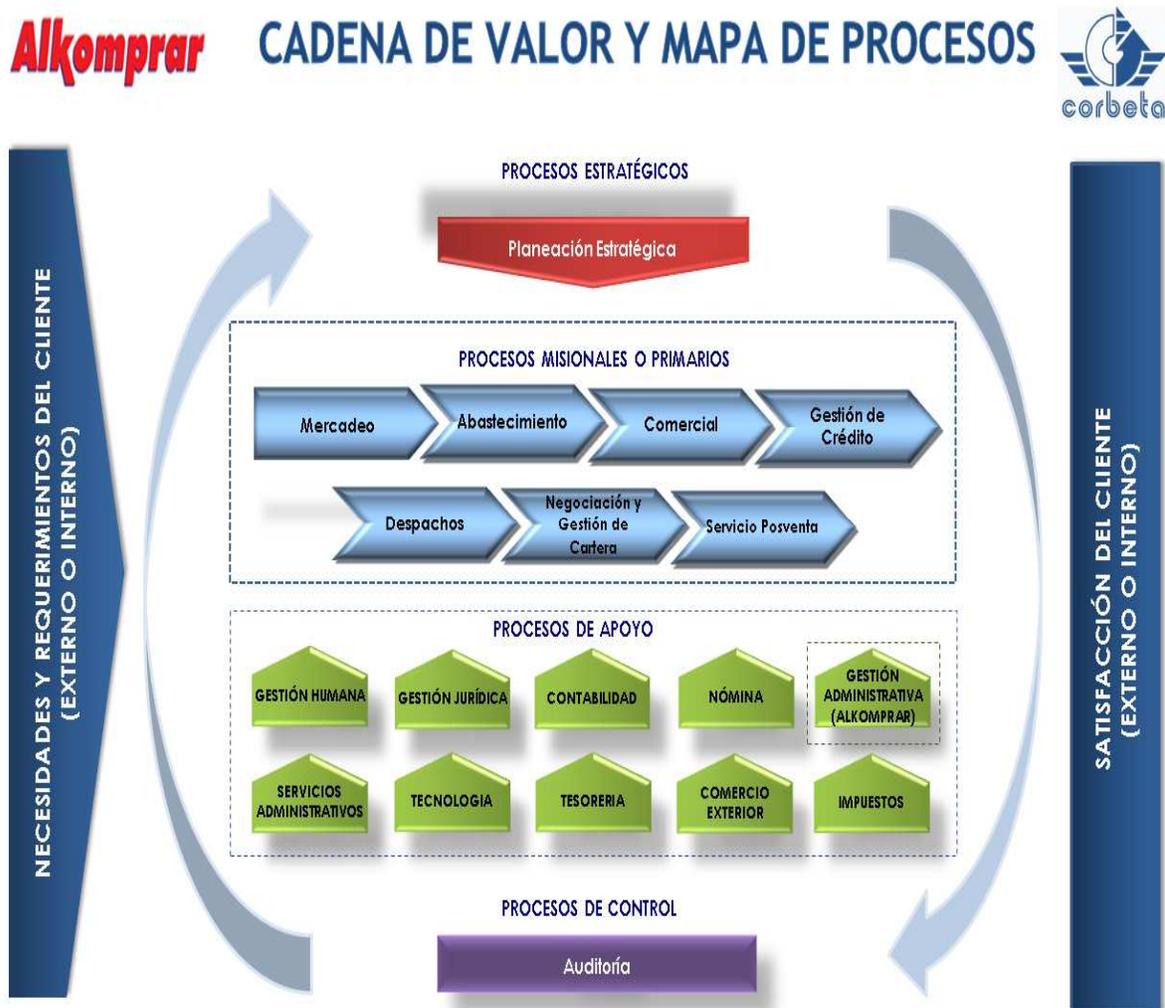
- NTC ISO 9001:2015** Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.

| Proceso | Información documentada | Numeral ISO 9001:2015 |
|---|---|--|
| Gerencial | 1. Política de calidad 2. Indicadores 3. Mapa de procesos 4. Caracterización de procesos 5. Listado de asistentes a apertura y cierre de la auditoria | 1. 5.2 - 5.2.1 - 5.2.2 - 7.3 - 7.5 2. 9.1 - 7.5 - 7.1.5 3. 4.2 - 4.4 - 4.4.1 - 4.4.2 4. 4 - 5.6 - 7.5 |
| Comercial | 6. Formulario de solicitud de crédito 7. Fábrica de créditos 8. Procedimiento de ventas 9. Instructivo de perfilación del cliente | 7 - 7.1.1 – 7.1.3 – 7.1.5.2 (a) – 7.5 8 – 8.1 – 8.2.1 – 8.4.1 – 8.4.3 – 8.5.1 9.1.1 |
| Negociación y gestión de cartera | 10. Manual de crédito 11. Política de tratamiento de datos personales 12. Gestión en plataforma 13. Informes mensuales de la gestión realizada. | 4 5.1 – 5.1.2 (b) 6.1 7.1.1 – 7.1.2 – 7.1.3 7.1.5.2-7.5 8.2.1 (a) 8.5.1 (e) |

| | | |
|---|------------------------------|---------------------------------|
|  | PROGRAMA DE AUDITORIA | 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.



| | | |
|---|------------------------------|---------------------------------|
|  | PROGRAMA DE AUDITORIA | 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:

- Principios de auditoría, métodos y procesos.
- Normas del sistema de gestión, otras normas pertinentes y documentos de referencia / orientación.
- 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)

| | | |
|---|------------------------------|---------------------------------|
|  | PROGRAMA DE AUDITORIA | 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 auditoria de la siguiente manera:

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

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

Firmas:

| | |
|----------------|----------------|
| Elaborò | Aprobò |
| Auditor Líder | Equipo auditor |

