

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA	Código: P-AM-PCI-SETP-01
	PROCESO CONTROL INTERNO	Fecha: 01/02/2021 Versión: 03
		Página 1 de 11

1. OBJETIVO

Planificar y ejecutar las auditorías internas al Sistema de Gestión para determinar la conformidad o no conformidad de los procesos, así como la efectividad del mismo para cumplir con los objetivos establecidos por la empresa, los requisitos del cliente, de ley y demás partes interesadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos identificados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

3. DEFINICIONES

- 3.1. Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia y evaluarla objetivamente con el fin de determinar en qué grado se cumplen los requisitos de auditoría.
- a. **Sistemático:** Las Auditorías es una actividad PLANIFICADA más no aleatoria.
 - b. **Independiente:** Por objetividad los auditores no deben pertenecer al área auditada.
 - c. **Documentado:** Es un procedimiento exigido por la norma.
 - d. **Evidencia:** Recolección de evidencias objetivas.
 - e. **Evaluar objetivamente:** Comparar con los criterios de Auditoría los hechos.
- 3.2. Evidencia de la auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de Auditoría y que son verificables.
- 3.3. Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se utilizan como referencia frente al cual se compara la evidencia de la auditoría.
- 3.4. Auditoría interna:** es la revisión de los procesos de una organización realizada por un empleado de la organización.
- 3.5. Auditoría externa:** Es la revisión del sistema de gestión de calidad de la organización realizada por una persona externa o Institución a la organización.
- 3.6. Auditoría de proceso:** Examinar y revisar un proceso y confirmar los procedimientos.
- 3.7. Auditoría de producto / servicio:** Verificación de que un producto ha sido fabricado o prestado un servicio de acuerdo con las especificaciones.
- 3.8. Auditoría de registros:** Verificación de que los registros cumplen los requisitos legales y reglamentarios y de los clientes y de esta manera brindan evidencia de que los procesos se están realizando de acuerdo a los requisitos.



Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / *Teléfono:* (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / *Web:* www.armeniaamable.gov.co / *twitter:* @amablesetp / *Facebook:* Amable setp

- 3.9. Auditoría de sistema:** Examen de un área específica del sistema de gestión de la organización o del sistema en general para confirmar que cumplen con los requisitos especificados de una norma o reglamentación.
- 3.10. Auditado:** organización o persona sometida a una Auditoría
- 3.11. Auditor líder:** Persona con la competencia para coordinar un equipo de auditores que llevan a cabo una Auditoría.
- 3.12. Auditor interno:** Persona con la competencia para llevar a cabo una Auditoría bajo la supervisión del auditor líder.
- 3.13. Hallazgo de Auditoría:** Resultado de la evaluación de evidencias recopiladas frente a los criterios de Auditoría.
- 3.14. Equipo auditor:** Uno o más personas que llevan a cabo una Auditoría.
- 3.15. No conformidad:** El no cumplimiento de un requisito especificado.
- 3.16. No conformidad mayor:** Desviación seria del procedimiento que implica un riesgo alto para la conformidad de la prestación del servicio
- 3.17. No conformidad menor:** Desviación poco extrema del procedimiento que implica un bajo riesgo para la conformidad en la prestación de los servicios. Se verifican en la siguiente Auditoría.
- 3.18. Observación:** Oportunidad de mejoramiento del procedimiento. Se verifica la mejora en la siguiente Auditoría.

4. **NORMATIVIDAD**

ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad requisitos
NTCGP 1000:2009 Norma técnica de calidad en la gestión pública
ISO 19011:2012 Directrices para la auditoría a los sistemas de gestión
MECI:2014

5. **POLÍTICAS**

- 5.1. Las auditorías internas deben ser programadas considerando el estado de los procesos y los resultados de auditorías previas.
- 5.2. Se deberá realizar auditoría interna a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad por lo menos una vez al año, evaluando los requisitos establecidos por la organización y los requisitos contemplados en las normas aplicables. la frecuencia de las auditorías internas está dada por:
- Resultados de los indicadores de gestión para los procesos
 - Hallazgos obtenidos con anterioridad
 - Número y tipo de quejas según el proceso.

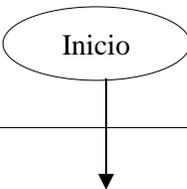
- Valoración de los riesgos establecidos y la efectividad de los controles implementados.
 - Acciones levantadas
- 5.3. Las evidencias pueden ser recolectadas a través de entrevistas, declaración de hechos, revisión de documentos, observación de actividades o condiciones de las áreas auditadas. Todos los resultados serán considerados como hallazgos, hasta que el equipo auditor se reúna y determine la naturaleza de los mismos.
- 5.4. El informe de auditoría no debe incluir opiniones subjetivas, información confidencial, crítica a individuos, declaraciones ambiguas, detalles triviales y no conformidades que no fueron discutidas con el equipo auditor. El reporte de la Auditoría es confidencial para la institución a menos que lo exija la ley.
- 5.5. El Líder de Control interno formará el equipo auditor (si lo considera necesario) teniendo en cuenta:
- Perfil y competencias necesarias, contemplado en el presente procedimiento.
 - Alcance de las auditorías
 - Recursos disponibles
- 5.6. El auditor no podrá auditar procesos donde presente conflicto de intereses y será el Líder de Control Interno responsable de velar por la transparencia y objetividad de los resultados obtenidos.
- 5.7. Un líder de proceso no podrá auditar el proceso que él mismo administra.
- 5.8. Los auditores deberán cumplir con el siguiente perfil y competencias:
- 5.8.1. Auditor Interno
- **Educación:** profesional universitario.
 - **Experiencia:** mínimo tres (3) años en asuntos de control interno.
 - **Conocimientos:**
 - Principios, procedimientos y métodos de auditoría
 - Sistema de gestión y documentos de referencia
 - Contexto de la organización
 - Requisitos legales y contractuales concernientes a AMABLE E.I.C.E.
 - **Competencias:**
 - Liderazgo
 - Comunicación Oral

- Comunicación Escrita
- Pensamiento sistemático
- Dominio de la información

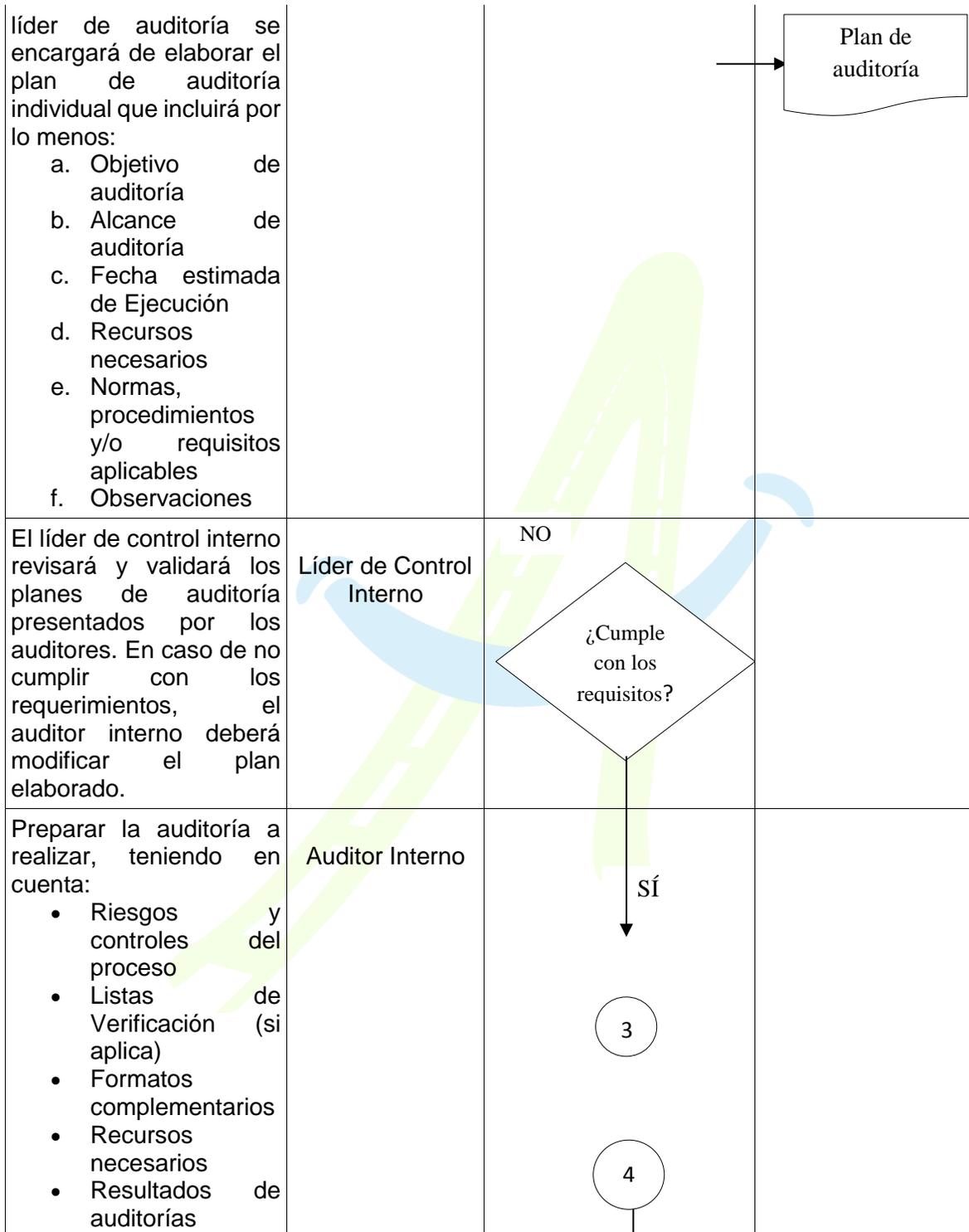
5.9. Responsabilidades de los auditores internos:

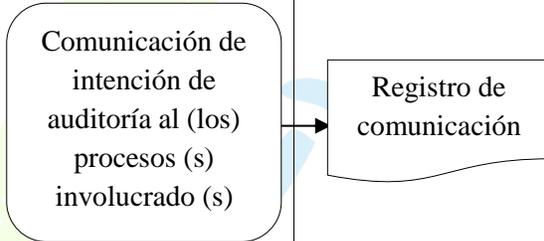
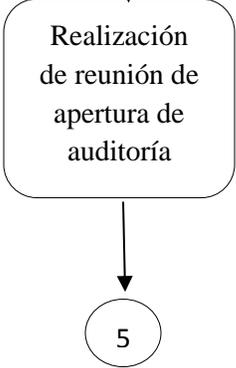
1. Participar en la reunión de apertura y cierre de las auditorías internas
2. Elaborar y utilizar los documentos de trabajo necesarios para realizar las actividades de auditoría.
3. Ejecutar las Auditorías con base en el Plan de Auditoría Anual.
4. Recolectar y analizar evidencia objetiva que sea pertinente y suficiente para obtener conclusiones.
5. Verificar que los procedimientos estén a disposición y sean comprendidos por el personal apropiado.
6. Apoyar al auditor líder (si existe) en la elaboración del informe de auditoría, tomando como base los hallazgos detectados en la misma
7. Reportar los resultados de la auditoría.
8. Realizar recomendaciones de mejoramiento a los procesos.
9. Mantener la confidencialidad y seguridad de la información obtenida durante la auditoría interna de calidad.

6. ACTIVIDADES O INSTRUCCIONES

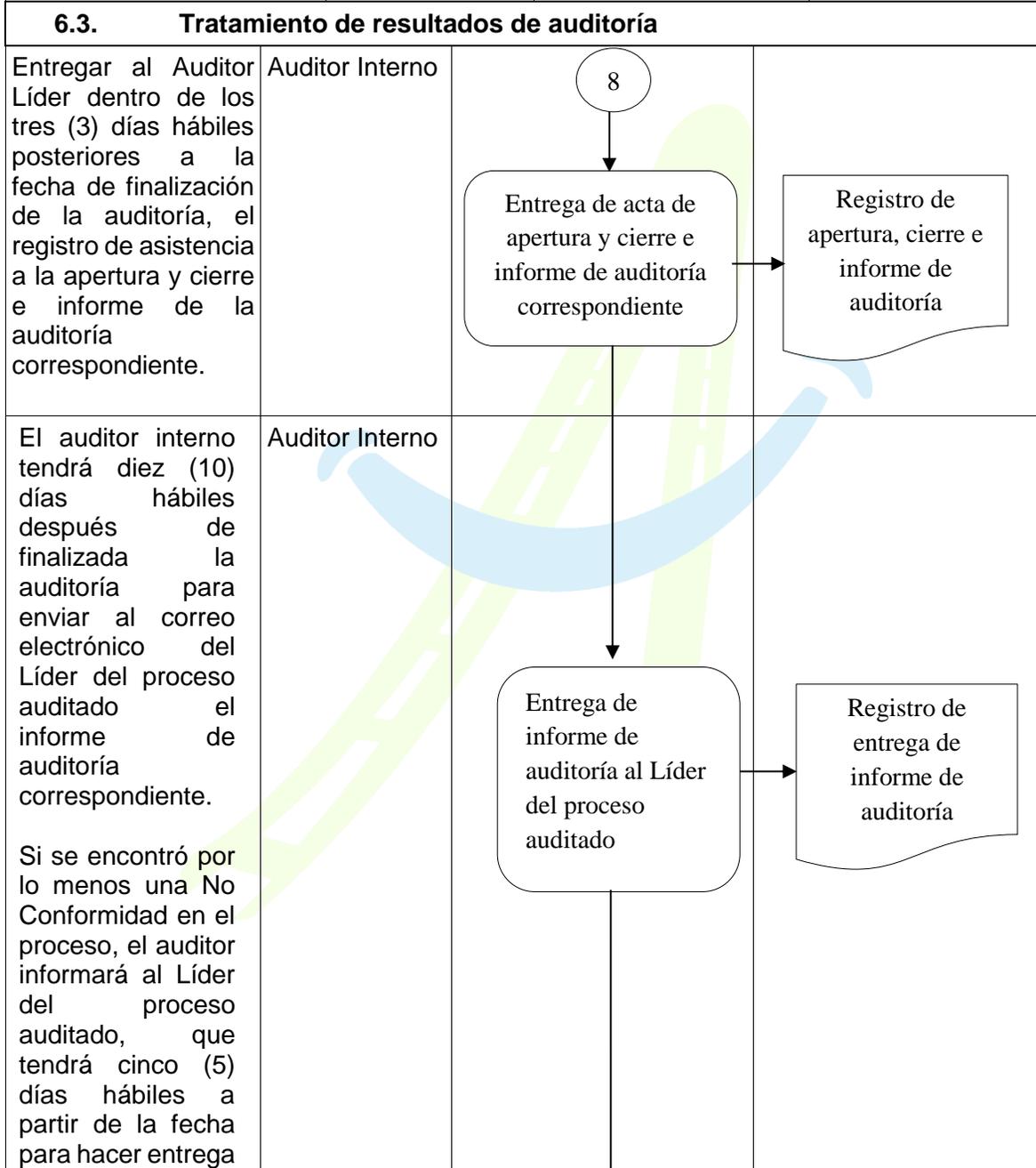
6.1. Planificación de auditoría interna al Sistema de Gestión de la calidad			
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
Inicio			

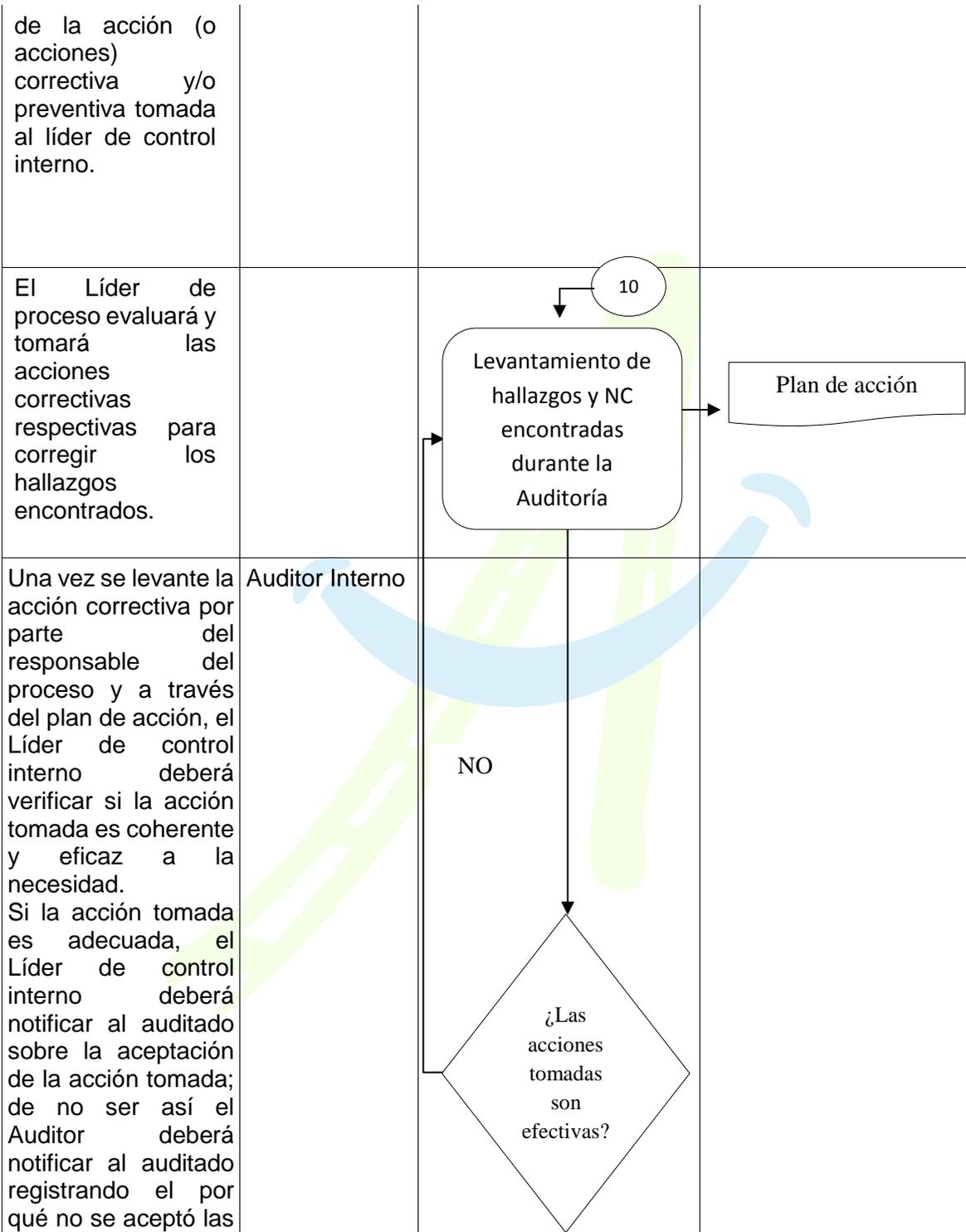
<p>Incluir en el Plan de auditoría anual (P.A.A.) la auditoría interna al Sistema de Gestión de la calidad.</p>	<p>Líder de Control Interno</p>	<p>Incluir la auditoría Interna del SGC en el Plan de Auditoría Anual</p>	<p>Plan de Auditoría</p>
<p>Seleccionar al auditor Líder e informar sobre la necesidad de ejecución de la auditoría interna al sistema de gestión de la calidad. <i>Nota 1: el líder de control interno puede asumir como auditor líder.</i></p>	<p>Líder de control Interno</p>	<p>Seleccionar al Auditor Líder</p>	
<p>Identificar, teniendo en cuenta el numeral 5.5., si se requiere más de un auditor, de ser así seleccionar los miembros del equipo auditor, teniendo en cuenta el numeral 5.8.1, e informar acerca de las fechas para la realización de la (s) auditoría (s) a los procesos del Sistema de Gestión de la calidad y designar a los auditores a el (los) proceso (s) a auditar. En caso de no necesitar de un equipo de auditoría, el Líder de Auditoría hará las veces de Auditor Interno.</p>	<p>Auditor Líder</p>	<p>Identificar si la auditoría Interna al SGC requiere de un equipo de auditoría y conformarlo.</p> <p>1</p>	
<p>El auditor interno asignado, si aplica, o el</p>	<p>Auditor Interno</p>	<p>2</p>	



<p>anteriores al proceso (si existen)</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de auditoría establecidos Información documentada del proceso Cambios en la normatividad 			
<p>Comunicar al director, coordinador o líder del proceso a auditar sobre la intención de realización de la auditoría a su proceso. <i>Nota: se deberá comunicar la fecha de auditoría a más tardar tres (3) días antes de su realización.</i></p>	<p>Auditor Interno</p>		
<p>6.2 Ejecución de la auditoría</p>			
<p>Realizar reunión de apertura con el auditado, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si es por primera vez, Identificación como Auditor Interno, confirmando la autoridad para la realización de la auditoría. Objetivo y alcance de la auditoría. Presentación del equipo auditor (si aplica). Brindar información sobre 	<p>Auditor Interno</p>		

<p>los métodos de auditoría a utilizar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmación de los recursos necesarios para la ejecución. <p><i>Nota 1: el auditor deberá registrar la asistencia a la apertura y cierre de auditoría.</i></p>		<p style="text-align: center;">6</p>	
<p>Ejecutar la auditoría según lo establecido en el plan de auditoría individual.</p>	<p>Auditor Interno</p>	<p style="text-align: center;">Ejecución de auditoría Interna</p>	
<p>Realizar reunión de cierre con el auditado, tratando por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los hallazgos y no conformidades significativas • Evidencia con la cual se soporta las novedades. • Recomendaciones, que pueden realizarse de manera verbal. 	<p>Auditor Interno</p>	<p style="text-align: center;">Realización de reunión de cierre de auditoría</p>	
<p>Dejar constancia de asistencia a la reunión de cierre de auditoría correspondiente.</p>	<p>Auditor Interno</p>	<p style="text-align: center;">Firma de asistencia a cierre de auditoría</p> <p style="text-align: center;">7</p>	<p style="text-align: center;">Asistencia a cierre de auditoría</p>





acciones presentadas, e informará que tendrá tres (3) días hábiles más para presentar nuevamente las acciones pertinentes			
FIN		FIN	

7. DOCUMENTOS Y FORMATOS

- Programa Anual de auditoría
- Informe de auditoría.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de Cambios
1	2/11/2017	Creación de documento
2	10/12/2018	Actualización de logos del pie de página

Elaboró: Carlos Eduardo Mejía Salazar Ingeniero Industrial Contratista	Revisó: Yolanda Zamora Perdomo Asesora Control Interno	Aprobó: José Antenor Ortiz Ávila Gerente AMABLE E.I.C.E.
---	--	--