

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-001 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la planificación y ejecución de las auditorías internas de calidad; así como el seguimiento de las acciones derivadas; implementadas de manera eficaz, eficiente y efectiva; contribuyendo al mejoramiento continuo del Área Metropolitana de Bucaramanga.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del sistema Calidad – MECI del Área Metropolitana de Bucaramanga.

3. DEFINICIONES

- **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de Auditoria y evaluarlas objetivamente a fin de determinar hasta que punto los criterios de auditoria se cumplen.
- **Alcance de la Auditoria:** Extensión y límites de la auditoria.
- **Auditado:** Entidad, proceso o procesos que son auditados.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditor Líder:** Persona con la competencia para liderar un equipo de auditores en una auditoría.
- **Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias, que al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.
- **Cliente de la Auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría.
- **Conclusiones de la Auditoría:** Resultado de una auditoria proporcionada por el equipo auditor, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia. Es el “deber ser” de la organización y se constituyen en las normas razonables sobre las cuales pueden evaluarse las prácticas administrativas y de gestión en forma adecuada. Dichos criterios deben ser utilizados para evaluación el grado en el cual la organización cumple con las expectativas que se habían determinado y dispuesto en forma explícita.
- **Equipo Auditor:** Todos los auditores internos que llevan a cabo una auditoría.
- **Grupo Auditor:** Subgrupos creados dentro del equipo auditor para llevar a cabo una auditoría.
- **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. Pueden ser de carácter cualitativo o cuantitativo.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-001 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Plan de Auditorias:** Descripción de actividades y de los detalles acordados de una auditoria.

4. **NORMATIVIDAD**

- Ley 872 de 2003.
- Ley 87 de 1993
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma de Técnica de Calidad en la Gestión Pública. ICONTEC, 2009. Numeral 8.2.2. (NTC GP 1000:2009).
- Norma NTC- ISO 19011, Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión.

5. **DESARROLLO**

5.1 **Condiciones generales**

El director (a) y los subdirectores (a) de la entidad son responsables de otorgar los recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría, incluyendo el personal bajo su dirección. Al igual, son responsables por planificar y velar por implementar las acciones de mejoramiento, cuando se presenten no conformidades evidenciadas por la auditoría o por cualquier otro medio.

Los auditores internos de la entidad auditan áreas diferentes a las cuales pertenecen o donde no tienen responsabilidad directa sobre la actividad auditada y deben cumplir con el perfil de Auditor Interno definido en este procedimiento.

El personal que hace parte del equipo auditor debe cumplir con los siguientes requisitos establecidos para su competencia:

- a. Ser Profesional o Técnico en un área relacionada con las actividades desarrolladas por la Entidad.
- b. Conocimiento de la entidad obtenido a través del desempeño de labores en la AMB por lo menos durante seis meses.
- c. Contar con la certificación que acredite Formación en Auditorías Internas de Calidad.

Los auditores internos son responsables de llevar a cabo las auditorías del Sistema Calidad MECI, de diligenciar la documentación asociada y realizar el seguimiento de la implementación de las acciones de mejoramiento hasta su cumplimiento final.

El auditor líder será quien ejerza el cargo de Jefe de la Oficina de Control Interno.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-001 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

El Jefe de Oficina de Control Interno puede iniciar una auditoría “no programada” cuando se presenten deficiencias o no conformidades que surjan en los procesos o cuando así lo requiera la Dirección de la Entidad, la cual se registra en el formato Programa Anual de Auditorías (CMAM--FO-001) indicándola como NP.

6. DESCRIPCION DEL PROCESO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Elaborar programa Anual de Auditorias Internas de Calidad	<p>Establecer el Programa Anual de Auditorias, identificando con claridad la vigencia del mismo, el objetivo, alcance, así como el respectivo cronograma de Auditoria. El Programa Anual de Auditorias Internas se elabora en formato de “Programa anual de Auditorías” CMAM-FO-001 y se suscribe con los responsables de los procesos las fechas para realizar las visitas. Este programa tiene en cuenta los siguientes criterios:</p> <p>Impacto del proceso sobre los resultados. Frecuencia de la ocurrencia de problemas en el proceso. Riesgos del proceso. Auditorias para cubrir y mantener el sistema. La conformidad con los procedimientos. Los resultados de las auditorias previas</p>	<p>Jefe de Control Interno</p> <p>Representante de la alta dirección</p>
Aprobación del programa Anual de Auditorias	<p>Una vez elaborado el Programa Anual de Auditorias debe someterse a aprobación por Director, el Representante de la Alta Dirección y Comité de coordinación de Control Interno de la Entidad.</p>	<p>Director</p> <p>Representante de la Alta Dirección</p> <p>Comité de Coordinación de Control Interno</p>
Divulgar El Programa Anual de Auditorias	<p>Aprobado el Programa Anual de Auditorias se comunica a los jefes de las dependencias y a todos los funcionarios del Área Metropolitana de Bucaramanga a través de la intranet y carteleras de las diferentes subdirección o entidad, con al menos dos semanas de anticipación.</p>	<p><input type="checkbox"/> Jefe de Control Interno</p>
Elaboración del Plan de Auditorías Internas de Calidad	<p>Definir el objetivo que se pretende con la auditoria, su extensión y límite, el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se deben tener en cuenta durante la realización de la auditoria, así como las fechas de auditoría para cada proceso.</p> <p>En el caso de las auditorias Programadas para el Sistema Integrado Calidad MECI, el Representante de la Dirección de manera conjunta con el Jefe de la Oficina de Control Interno deben designar el equipo Auditor atendiendo los requisitos de competencia para el mismo. Se elabora el Plan de Auditorias utilizando el formato “Plan de Auditoría Interna” CMAM-FO-002.</p>	<p>Auditor Líder</p>

<p>Aprobación de Plan de Auditorias</p>	<p>El Auditor Líder deberá presentar el plan de auditoría interna ante el Representante de la Alta Dirección de la entidad para su aprobación. Una vez aprobado debe ser comunicado a los responsables de los procesos para asegurar su conocimiento previo y aceptación.</p>	<p>Representante Alta Dirección</p>
<p>Preparar las Actividades de Auditoria</p>	<p>El Auditor Líder es responsable de coordinar la preparación de las actividades de Auditoría, comunicando al Equipo Auditor, entre otros, los siguientes aspectos: Objetivos y alcance de la auditoría. Identificación de las personas que tengan responsabilidades directas o significativas con respecto al alcance de la auditoría. Identificación de documentos de referencia. Fecha y lugar donde se va a realizar la auditoría. Identificación de los procesos por auditar. Tiempo y duración esperados para la auditoría, incluyendo la realización de una reunión de apertura y una reunión de cierre.</p>	<p>Auditor Líder</p>
<p>Revisar La Conformidad De La Documentación</p>	<p>El Auditor Líder debe coordinar la revisión de la Estructura Documental definida para el Sistema Integrado Calidad MECI. La revisión debe ser desarrollada por los Auditores Acompañantes asignados a cada proceso según el Plan de Auditoria. El resultado de la revisión de la conformidad del sistema documental debe evidenciarse en el Formato de Revisión Documental (CMAM-FO-003), detallando con claridad: Dudas, inquietudes, interrogantes, respecto a los documentos revisados Aspectos Positivos del Sistema Documental Aspectos Negativos del Sistema Documental Requisitos aplicables de la NTC GP 1000:2009 (En ciclo PHVA) y del MECI 1000:2005 Las observaciones resultantes de la revisión de la conformidad de la documentación deben ser transmitidas por el Auditor Acompañante al responsable del proceso relacionado con una antelación no inferior a un (1) día. En caso de detectar situaciones que afecten o comprometan la viabilidad de la Auditoria deberán comunicarse al Auditor Líder y al Representante de la Dirección, a través de un Memorando Interno.</p>	<p>Auditor Líder Auditores Acompañantes</p>
<p>Preparar Listas de Verificación de auditoría interna</p>	<p>Los auditores internos reciben el Plan de Auditoria y proceden a ubicar y revisar los documentos a auditar, que servirán para preparar las "Listas de verificación de auditoría interna" en el formato CMAM-FO-004. Al elaborar las Listas de verificación el auditor interno considera: Los procesos que se llevan a cabo. Los procedimientos pertinentes. Los documentos y registros que se utilizan. Los requisitos de la NTC GP 1000:2009. Los resultados de los indicadores. Resultados de auditorías previas.</p>	<p>Auditor líder Equipo auditor</p>
<p>Reunión de apertura</p>	<p>Realizar la reunión de apertura con los responsables de los procesos a ser auditados, exponer el propósito: Confirmar el plan de auditoría. Asistencia de los auditados. En caso de ser necesario se hacen cambios y/o ajustes al tiempo programado. Se debe registrar la asistencia en el formato Control de Asistencia Reunión de Apertura y Cierre de Auditorías Internas CMAM-FO-005</p>	<p>Auditor Líder</p>

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-001 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

Realizar Actividades de la Auditoria IN SITU	Ejecutar la auditoria guiándose por la Lista de verificación (CMAM-FO-004) en Auditorias, tome notas relevantes. En caso tal de contar con observadores (auditores internos en formación), éstos pueden acompañar al equipo auditor sin formar parte del mismo; ellos no deben influir ni interferir en la realización de la auditoria. Durante la auditoria, se debe recopilar mediante un muestreo apropiado la información pertinente para los objetivos, el alcance y criterios de la misma. Solo la información que es verificada puede constituir evidencia de la auditoria.	Auditor Líder Equipo auditor
Generar Hallazgos De La Auditoria	Evaluar las evidencias encontradas frente a los criterios de la auditoria para generar los hallazgos de la auditoria. Las observaciones preliminares de la auditoria se diligencian en el formato Informe De Auditoría Interna (CMAM-FO-006). El equipo auditor debe reunirse antes de la reunión de cierre para: Revisar los hallazgos de la auditoria. Acordar las conclusiones de la auditoria. Comentar el seguimiento de la auditoria	Auditor Líder Equipo Auditor
Solicitud de Ajuste al Reporte Preliminar de Auditoria	En caso de requerir modificación por inconsistencia en alguno de los Hallazgos comunicados los responsables de los procesos deberán en un plazo no superior a 5 días sustentar las razones para la modificación de los mismos, y el equipo auditor deberá reunirse a fin de atender las solicitudes para el informe definitivo.	Auditor Líder Equipo Auditor
Realizar La Reunión De Cierre	El Auditor Líder debe dar cierre formal a las actividades de auditoría, presentando ante los asistentes los hallazgos y conclusiones de la actividad cumplida. El Auditor Líder debe asegurar el reconocimiento y compromiso de cierre de los Formatos de Mejoramiento Continuo en caso tal que sean identificadas situaciones de No Conformidad o No Conformidad Potencial. Se debe registrar la asistencia en el formato Control de Asistencia Reunión de Apertura y Cierre de Auditorías Internas (CMAM-FO-005).	Auditor Líder Equipo Auditor
Finalización De La Auditoria	La auditoría finaliza cuando todas las actividades descritas en el plan de auditorías se hayan realizado y el Archivo del Proceso de informe de la auditoria aprobado haya sido distribuido.	Auditor Líder Equipo Auditor
Remisión de Documentos	Se prepara comunicación u oficio remitiendo el informe final a los miembros de la Alta Dirección.	Director Representante de la Alta Dirección
Seguimiento	El responsable del proceso debe asegurarse de que se toman las acciones generadas del resultado de la auditoria sin demora injustificada. Y quince días para plantear las acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Remítase a los Procedimientos de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas (CMAM-PR -002). El Jefe de la Oficina de Control Interno junto con su equipo de trabajo realizan las actividades de seguimiento de la auditoría con el objeto de verificar la ejecución de las acciones definidas y su efectividad.	Auditor Líder Equipo Auditor

7. FORMATOS

- Programa anual de Auditorias CMAM-FO-001
- Plan de Auditoria Interna CMAM-FO-002

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-001 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

- Formato de Revisión Documental CMAM-FO-003
- Listas de Verificación de auditoria interna en el formato CMAM-FO-004.
- Control de Asistencia Reunión de Apertura y Cierre de Auditorías Internas CMAM-FO-005
- Informe De Auditoría Interna CMAM-FO-006

IDENTIFICACION DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
1	Emisión del Documento	28/04/2008
2	Cambios en el logotipo de la entidad	20/08/2008
3	Cambio según normas NTC-ISO 19011 y NTC GP 1000:2009, Cambio de logo	30/06/2014