**PORTADA**

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSIÓN** | **Justificación de la Modificación** |
| 0 | Lanzamiento |
| 1 | 01 de octubre de 2014. Se actualiza este documento en donde se incluye la fijación de un plazo para la entrega de los planes de acción, la aprobación por parte del Líder del SGC y la verificación del cumplimiento y cierre de las NCS por parte del Líder del SGC |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:** Nubia Nieves Gómez | **Nombre:** Guadalupe Chinchilla Pabón | **Nombre:** Argemiro Castro Granados |
| **Cargo:** Profesional Especializado de Planeación y Calidad | **Cargo:** Jefe de Control Interno | **Cargo:** Contralor General de Santander |
| **Fecha:** 01 de octubre de 2014 | **Fecha:** 01 de octubre de 2014 | **Fecha:** 01 de octubre de 2014 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lista de Distribución | | | |
| **No.** | **Cargo** | **No.** | **Cargo** |
| 1 | Contralor General de Santander | 2 | Sub Contralor |
| 3 | Jefe de Control Interno | 4 | Profesional Especializado de Planeación y Calidad |
| 5 | Todos los demás cargos implicados en el SGC |  |  |

1. **OBJETIVO**

Determinar los criterios y parámetros para determinar la conformidad de las actividades necesarias para el logro de la Estrategia Institucional, gestión de procesos y el Sistema de Gestión de La Calidad, su efectiva implementación y la mejora de su desempeño para el cumplimiento de las Políticas y la consecución de los objetivos Institucionales.

1. **ALCANCE**

Inicia con la programación de la auditoria y termina con el archivo del informe de auditoría. Aplica para todas las auditorías internas de sistemas de gestión.

1. **TERMINOLOGÍA**

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**AUDITADO:** Organización que es auditada.

**AUDITOR:** Persona que lleva a cabo una auditoria.

**AUDITORIA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoria

**CONFIDENCIALIDAD:** Propiedad que determina que la información no esté disponible ni sea revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.

**CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.

**CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una No Conformidad.

**CRITERIOS LA AUDITORIA**: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoria.

**EQUIPO AUDITOR:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria, con el apoyo, si es necesario de expertos técnicos.

**GUIA:** Persona designada por el auditado para asistir al equipo auditor.

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

**OBSERVADOR:** Persona que acompaña al equipo auditor pero que no audita

**RIESGO:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

**SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** Preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información; además puede involucrar otras propiedades tales como: autenticidad, trazabilidad, no repudio y fiabilidad.

**SISTEMA DE GESTIÓN:** Sistema para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos.

1. **FORMATOS Y/O DOCUMENTOS UTILIZADOS**

FOR-CGS-GC-01 Estado acciones correctivas yo preventivas

FOR-CGS-GC-02 Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva

FOR-CGS-GC-04 Plan de auditoría interna

FOR-CGS-GC-05 Lista de chequeo

FOR-CGS-GC-06 Informe de auditoria

FOR-CGS-GC-07 Programación Auditorías internas

FOR-CGS-GC-08 Lista de asistencia a reunión de apertura y cierre

FOR-CGS-GC-09 Encuesta de satisfacción auditores internos de calidad

1. **CONSIDERACIONES GENERALES**

Este procedimiento debe realizarse a intervalos planificados de manera tal que mediante su implementación se garantice la conformidad del sistema de gestión y además contribuya al mejoramiento continuo.

Las auditorías internas podrán ser realizadas por auditores externos con las competencias requeridas en el Perfil de Cargo del Auditor. La competencia podrá demostrarse con las certificaciones de experiencia de la empresa encargada de la gestión del programa de auditoria y hojas de vida de los auditores.

**5.1. PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS**

La programación de Auditorías Internas debe determinar los ciclos de auditoría interna de acuerdo con el formato Programación Auditorías internas

**5.2. ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORIA**

El Auditor responsable de la gestión del programa de auditoria elabora y/o actualiza el Programa de Auditorías de acuerdo con el estado e importancia de los procesos, los resultados de auditorías previas, los planes de mejoramiento (AC y/o AP), el desempeño de los procesos, las solicitudes del cliente; en el formato Programación Auditorías internas.

**5.3. SELECCIÓN DEL EQUIPO AUDITOR**

El Auditor responsable de la gestión del programa de auditoria designa al equipo auditor y asegura su disponibilidad para atender las auditorias de los procesos asignados y garantizar la objetividad en el proceso. Lo anterior se realizará en el formato Plan de auditoría interna. Adicionalmente debe verificar la competencia del equipo auditor teniendo en cuenta los aspectos definidos en el Perfil de Cargo del Auditor

Las habilidades para los Auditores Externos se evalúan a través de la Encuesta de satisfacción auditores internos de calidad, en la cual se preguntara el desempeño del auditor teniendo como referencias las habilidades.

**5.4. PLAN DE AUDITORIA INTERNA**

El Auditor elabora el Plan de Auditoria Interna de acuerdo con el formato Plan de auditoría interna, con objetivo, alcance y criterios de la auditoria.

**5.5. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE AUDITORIA**

La persona responsable de la gestión del programa de auditoria será la encargada de realizar la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con el programa de auditoria, teniendo en cuenta las etapas, los riesgos potenciales relacionados con el programa de auditoria, determinando el nivel de probabilidad e impacto del riesgo y estableciendo los controles apropiados en el formato identificación y evaluación de los riesgos relacionados con el programa de auditoria.

**5.6. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El responsable de la gestión del programa de auditoria, el auditor, equipo auditor y auditado deben velar y actuar en concordancia con el fin de mantener y orientar la debida diligencia y el debido cuidado de la información de la organización.

El responsable de la gestión del programa de auditoria, el auditor, equipo auditor y auditado se obliga a no revelar, divulgar, exhibir, mostrar, comunicar, retener, utilizar y/o emplear la información de la organización, con cualquier persona natural o jurídica, en su favor o en el de terceros. La información a la cual tenga acceso autorizado sólo podrá ser utilizada para desarrollar las actividades laborales propias del cargo a desempeñar.

**5.7. ELABORACIÓN LISTAS DE CHEQUEO**

El auditor o equipo auditor realiza las listas de chequeo de acuerdo con el formato Lista de chequeo. Entre los criterios para elaborar la lista de chequeo se tiene en cuenta el desempeño de los procesos, resultados de auditorías previas, planeación de procesos, realización del proceso, seguimiento y medición al proceso respecto a objetivos, requisitos a cumplir y otros, acciones en busca del mejoramiento del proceso. De ser necesario, el auditor solicita al responsable del proceso auditado información y/o documentos que considere necesarios para preparar la lista de chequeo.

**5.8. REUNIÓN DE APERTURA**

Actividad donde intervienen todas las personas de las áreas a auditar y se tratan los siguientes puntos:

1) Presentación del equipo auditor y sus funciones,

2) Alcance y objetivo

3) Confirmación del plan de auditoria,

4) Se describe la metodología a seguir para la auditoria y para la toma de acciones de

Mejoramiento.

Se registra la asistencia en el formato Lista de asistencia a reunión de apertura y cierre.

**5.9. DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

Se realiza la auditoria, las evidencias de auditoría se reúnen a través de entrevistas, revisión de documentos, registros, resultados de indicadores, observación física, y otros que el equipo auditor considere convenientes.

**5.10. REUNIÓN DE CIERRE**

Actividad donde participan los involucrados en el proceso de auditoría y se tratan los siguientes puntos:

1) Revisión del cumplimiento del plan de auditoria,

2) Se informa a los auditados las Fortalezas, Oportunidades de Mejoramiento y los hallazgos que originan No Conformidades para el establecimiento de Acciones Correctivas

Se registra la asistencia en el formato Lista de asistencia a reunión de apertura y cierre.

**5.11. INFORME DE AUDITORIA**

El responsable de la gestión del programa de auditoria y su equipo auditor elabora y revisa el informe de auditoría de acuerdo con el formato Informe de auditoria y lo presenta al cliente de la auditoria. Así mismo este informe debe contener la verificación del estado de las Acciones Correctivas y/ o Preventivas generados por auditorias previas, con sus correspondientes registros en el formato Estado acciones correctivas y/o preventivas

El responsable de la gestión del programa de auditoria envía junto con el informe de la auditoria el formato Encuesta de satisfacción auditores internos de calidad al auditado, quien debe remitirlo diligenciado dentro de las dos semanas siguientes a la recepción del informe junto al formato Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva, con las acciones correctivas para el cierre de las No Conformidades encontradas.

1. **DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTO Y/O REGISTRO** |
| --- | --- | --- | --- |
| **0** | Inicio |  |  |
| **1** | Elaborar y/o actualizar el programa de Auditorías. Ver consideraciones generales numeral 5.2, elaboración y/o actualización del programa de auditoria. | Auditor responsable de la gestión del programa de auditoria | Programación Auditorías internas |
| **2** | Seleccionar al Auditor y/o equipo auditor. Ver consideraciones generales 5.3. selección del equipo auditor. | Auditor responsable de la gestión del programa de auditoria | Programación Auditorías internas |
| **3** | Preparar Plan de Auditoria. Ver consideraciones generales 5.4. plan de auditoria interna. | Auditor | Plan de auditoría interna |
| **4** | Identificar y evaluar los riesgos del programa de auditoria. Ver consideraciones generales 5.5. identificación y evaluación de los riesgos relacionados con el programa de auditoria. | Auditor responsable de la gestión del programa de auditoria | Identificación y evaluación de los riesgos relacionados con el programa de auditoria. |
| **5** | Enviar plan de auditoría al Auditado. | Auditor | Plan de auditoría interna |
| **6** | Elaborar Lista de Chequeo. Ver consideraciones generales 5.7. elaboración listas de chequeo. | Auditor | Lista de chequeo |
| **7** | Realizar reunión de apertura. Ver consideraciones generales 5.8. reunión de apertura. | Auditor | Plan de auditoría interna  Lista de asistencia a reunión de apertura y cierre |
| **8** | Desarrollar la auditoria para llevar a cabo el plan de Auditoria y la recolección de evidencias. Ver consideraciones generales 5.9. desarrollo de la auditoria. | Auditor | Lista de chequeo |
| **9** | Realizar reunión de cierre. Ver consideraciones generales 5.10. reunión de cierre. | Auditor | Lista de chequeo  Lista de asistencia a reunión de apertura y cierre |
| **10** | Elaborar informe de Auditoría. Ver consideraciones generales 5.11. informe de auditoria. | Auditor | Informe de auditoria  Estado acciones correctivas yo preventivas |
| **11** | Aprobar informe de Auditoria | Auditado | Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva.  Encuesta de satisfacción auditores internos de calidad |
| **12** | Entrega los planes de acción, en el formato Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva dentro de las dos semanas siguientes con las acciones correctivas y análisis de causas para el cierre de las No Conformidades encontradas para aprobación por parte del Auditor.  El auditor debe programar una auditoría de seguimiento para el cierre de los hallazgos encontrados en un tiempo no superior a los seis meses | Auditado |  |
| **13** | El Profesional Especializado de Planeación y Calidad/Jefe de Control Interno realizaran verificación del cumplimiento y cierre de las NCS | Auditor | Estado acciones correctivas yo preventivas |
| **14** | Programar Auditoría de seguimiento en un tiempo no superior a los seis meses | Auditor | Estado acciones correctivas yo preventivas |
| **15** | Fin |  |  |

Perfil de Cargo del Auditor

|  |  |
| --- | --- |
| **MISION DEL CARGO** | |
| Definir las directrices para la ejecución y preparación de la auditoria interna de calidad. | |
| **EDUCACIÓN** | |
| **Indique el nivel de estudio que necesita la persona que desempeña este cargo.** | |
| **Alternativa:** | **Área de Estudio:** |
| Profesional | En cualquier modalidad |
| **FORMACIÓN** | |
| **Indique el nivel de formación que se requiere para el desempeño de este cargo.** | |
| Certificado de Formación de Auditor Interno en Sistemas de Gestión ISO 9001:2008 basados en la NTC-ISO 19011. | |
| **EXPERIENCIA** | |
| **Indique el nivel de experiencia que necesita la persona que desempeña este cargo.** | |
| **Alternativa:** | **Experiencia Específica:** |
| Profesional | 1 año de experiencia en la implementación, certificación y/o mantenimiento de sistemas de gestión y 100 horas realizando auditorías a Sistemas de Gestión en cualquier tipo de organización |
| **HABILIDADES** | |
| **Indique las características personales (habilidades, capacidades o potenciales) que requiere el individuo para este cargo, teniendo en cuenta las funciones del mismo.** | |
| Relaciones Interpersonales | |
| Capacidad de síntesis y análisis | |
| Capacidad para comunicarse con todas las personas | |
| Mente Abierta | |
| Observador | |
| **PRINCIPALES RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES** | |
| **Describa en forma clara y precisa las funciones o actividades que se realizan en el curso normal de este cargo** | |
| Establecer el alcance del programa de auditoria | |
| Identificar y evaluar los riesgos para el programa de auditoria | |
| Establecer las responsabilidades de la auditoria | |
| Determinar los recursos necesarios | |
| Asegurarse del cumplimiento e implementación del programa de auditoria. | |
| Asegurarse de que se gestionan y mantienen los registros apropiados del programa de auditoria | |
| Seguimiento revisión y mejora del programa de auditoria. | |
| Informar a la alta dirección los contenidos del programa de auditoria. | |