



1. PROCESO: EVALUACION, ANALISIS Y MEJORA

2. OBJETIVO:

Este procedimiento tiene por objeto establecer las condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr la programación, preparación, desarrollo, reporte, seguimiento y cierre de las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. ALCANCE

Aplica al proceso de Gestión de la Calidad y todos los procesos definidos en el mapa de procesos. Inicia con el programa de auditorías y finaliza con la elaboración y presentación del informe consolidado a la dirección

4. LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLES

Jefe de control Interno
Coordinador de calidad
Auditor Lides
Equipo Auditor

5. BASE LEGAL / DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015

6. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una “No conformidad”, defecto o cualquier situación indeseable existente, para evitar su repetición
- **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoria.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
- **Auditado:** Organización que es auditada.
- **Auditoria de Calidad:** Examen y evaluación de todo aparte de los Sistemas de Gestión de la Calidad con el propósito específico de mejorar.

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de control interno	Comité Institucional de gestión y desempeño	Contralor General del Departamento



- **Auditoria al Sistema de Gestión:** Valoración independiente y programada para revisar si los resultados de los Sistemas de Gestión de la Calidad cumplen con las disposiciones establecidas y si estas se aplican de manera eficaz y son adecuadas para alcanzar los objetivos deseados.
- **Ciente de la Auditoria:** Organización o persona que solicita una auditoria.
- **Conclusiones de la Auditoria:** Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Criterios de la Auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Equipo Auditor:** Uno a más auditores que llevan a cabo una auditoria.
- **Evidencia de la Auditoria:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.
- **Experto Técnico:** Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya auditar.
- **Hallazgos de la Auditoria:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.
- **Informe de Auditoria:** Documento donde se presenta el resultado de la auditoria, dirigido a la gerencia y al responsable del proceso auditado. Es la base para la toma de acciones correctivas.
- **Lista de Verificación:** Documento de trabajo en el cual el auditor relaciona las actividades, procedimientos y prácticas a evaluar, así como las entrevistas necesarias, para recolectar la evidencia que lleve al logro del propósito de la auditoria, dentro del alcance definido.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Observación:** Declaración de un hecho, sustentada por evidencia objetiva.
- **Plan de Auditoria:** Descripción de las actividades en el sitio y organizadas para una auditoria.
- **Programa de la Auditoria:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un proceso específico.
- **Conducta ética:** El fundamento de la profesionalidad. La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de control interno	Comité Institucional de gestión y desempeño	Contralor General del Departamento



- **Presentación ecuánime:** La obligación de informar con veracidad y exactitud. Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoria reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoria. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoria y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.
- **Debido cuidado profesional:** La aplicación de diligencia y juicio al auditar. Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoria y por otras partes interesadas. Un factor importante es tener la competencia necesaria.
- **Independencia:** La base para la imparcialidad de la auditoria y la objetividad de las conclusiones de la auditoria. Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses. Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de la auditoria para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoria estarán basados solo en la evidencia de la auditoria
- **Enfoque basado en la evidencia:** Método racional para alcanzar conclusiones de la auditoria fiables y reproducibles en un proceso de auditoria sistemático. La evidencia de la auditoria es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoria se lleva a cabo durante un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos. El uso apropiado del muestreo está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoria.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de control interno	Comité Institucional de gestión y desempeño	Contralor General del Departamento



Contraloría General del Departamento
Archipiélago de San Andrés, Providencia y
Santa Catalina

**PROCEDIMIENTO:
AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD**

Versión: 2

Fecha Aprob.: 26/12/2019

Página: 4 de 8

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Jefe de Control Interno	Programar auditorías internas de calidad: La programación de las auditorías internas debe ser con mínimo 15 días de antelación. El Jefe de control Interno diseña	Programa de Auditorías Internas de Calidad
2	Jefe de Control Interno	Designar equipo auditor: el Jefe de Control Interno designa el equipo auditor teniendo en cuenta que el auditor asignado a cada proceso no haga parte del mismo a auditar, para así se garantiza la independencia de los mismos	Memorando
3	Equipo auditor	Realizar plan de auditorías: Equipo auditor Determinar la viabilidad de la auditoría: Información suficiente y apropiada, cooperación del auditado, disponibilidad de tiempo y recursos, objetivos y alcance de la auditoría.	Plan Específico de auditorías internas de calidad
4	Equipo auditor	Socializar plan de auditorías a líderes de proceso: El equipo auditor envía oficio a los líderes de proceso informado el plan de auditorías.	Oficio
		Desarrollar auditorias de acuerdo al plan establecido: Se inicia con la reunión de apertura, posteriormente se	Lista de verificación Formato de

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de control interno	Comité Institucional de gestión y desempeño	Contralor General del Departamento



5	Equipo auditor	solicita información a cada líder de proceso para evaluar de acuerdo a los criterios establecidos, y al finalizar el plan de auditoria se realiza reunión de cierre. La recolección y verificación se hace a través de las entrevistas de campo, visitas de campo y revisión de documentos	apertura y cierre
6	Equipo auditor	Realizar informe de auditorías internas de calidad	Informe de auditorías internas de calidad
7	Auditor Líder	Enviar informe de auditorías internas de calidad al jefe de control interno	
8	Jefe de control interno	Evaluar auditores internos ©	Matriz competencia de auditores internos de calidad
9	Jefe de control interno	Remitir informe final de auditorías internas de calidad al contralor	
10	Jefe de control interno	Socializar informe final de auditorías internas de calidad al comité institucional de gestión y desempeño	Acta de comité institucional de gestión y desempeño
11	Líderes de proceso	Establecer acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora
12	Jefe de control interno	Realizar seguimiento a las acciones correctivas y de mejora©	Seguimiento a acciones

© Actividad de control, evaluación, verificación o supervisión

8. REGISTROS

- Programa de Auditorías Internas de Calidad

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de control interno	Comité Institucional de gestión y desempeño	Contralor General del Departamento



Contraloría General del Departamento
Archipiélago de San Andrés, Providencia y
Santa Catalina

**PROCEDIMIENTO:
AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD**

Versión: 2

Fecha Aprob.: 26/12/2019

Página: 6 de 8

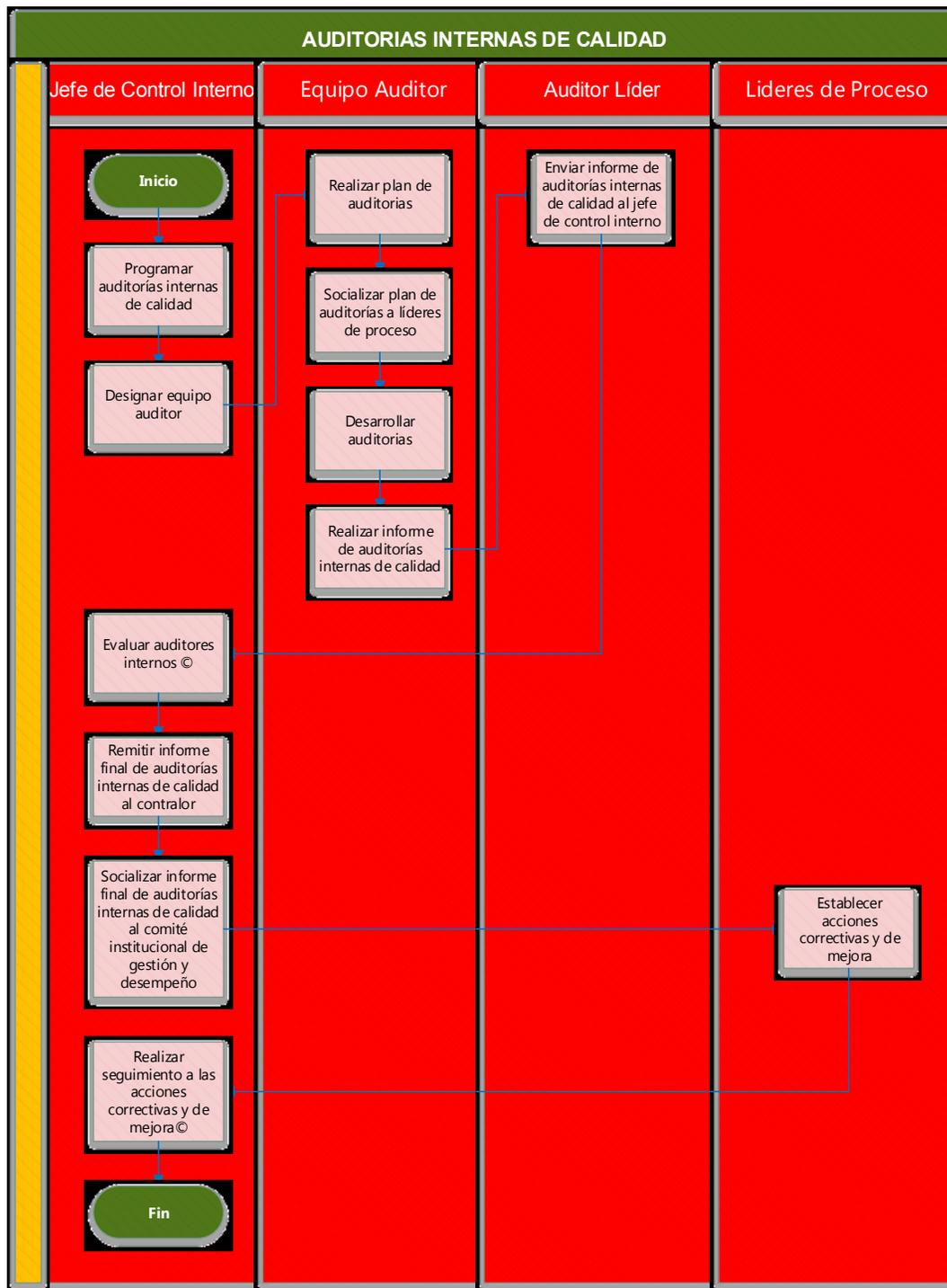
- Plan de auditorias internas de calidad
- Lista de verificación
- Formato de apertura y cierre
- Informe de auditorias internas de calidad
- Matriz competencia de auditores internos de calidad
- Acciones correctivas
- Acciones de mejora

9. ANEXO

- No Aplica

10. FLUJOGRAMA

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de control interno	Comité Institucional de gestión y desempeño	Contralor General del Departamento



11. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de control interno	Comité Institucional de gestión y desempeño	Contralor General del Departamento



Contraloría General del Departamento
Archipiélago de San Andrés, Providencia y
Santa Catalina

**PROCEDIMIENTO:
AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD**

Versión: 2

Fecha Aprob.: 26/12/2019

Página: 8 de 8

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
10/10/2005	1	Versión inicial
26/12/2019	2	Se modifican actividades del procedimiento

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de control interno	Comité Institucional de gestión y desempeño	Contralor General del Departamento