 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	FECHA 28-09-2023
		Página 1 de 19

1. PROPÓSITO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las condiciones, actividades, responsabilidades y controles necesarios para evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad y determinar la conformidad frente a los requisitos aplicables, con el fin de contribuir de forma sistemática a su mejoramiento continuo.

2. ALCANCE

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

3. BASE LEGAL

Constitución Política de Colombia.1991

Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Normograma de la entidad.

4. DEFINICIONES Y CONCEPTOS


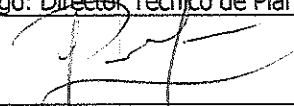

Alcance de la Auditoría: El alcance describe la extensión y límites de la auditoría en términos de sujetos auditados y procesos por auditar, así como el periodo de tiempo cubierto por la auditoría.


Auditado: Organización o parte que se somete a una auditoría.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditor Líder: Persona externa o funcionario de la entidad que coordina y direcciona el desarrollo de la auditoría interna y que cumple con el perfil establecido.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias tangibles para evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requisitos de una norma y los criterios de auditoría.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del estado</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	FECHA 28-09-2023
		Página 2 de 19

Auditoría Interna: Proceso sistemático, objetivo e independiente realizado por la misma entidad, denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización.

Auditoria de Calidad: Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoria y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.

Auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad: Se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora.

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y experiencia.

Conclusiones de Auditoría: Resultados de una auditoría que proporciona el equipo auditor una vez ha comparado los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la misma.

Criterios de la Auditoría: Comprende la normatividad y documentos utilizados como referencia para realizar la auditoría.

Causa Potencial: situación que puede llegar a suceder

Causa real: situación que ya sucedió o está sucediendo

Caracterización: Documento mediante el cual se registra información pertinente y relevante de los procesos que permiten su análisis, diseño, control, seguimiento y mejoramiento para llevar a cabo la transformación de entradas en salidas, mediante la aplicación del ciclo PHVA.

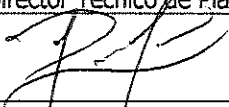
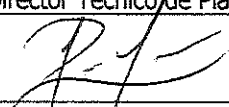
Equipo Auditor: Conjunto de servidores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo de expertos técnicos, si se requieren.


Evidencia de la Auditoría: Registros, documentos u otra información verificable que sea considerada como pertinente en relación a los criterios de auditoría.

Documento: Información y su medio de soporte, generado e incorporado al sistema de gestión de la entidad. El medio de soporte puede ser, magnético, pagina web, correo electrónico, físico entre otros.

Fortaleza: Aspectos positivos de una organización, proceso o producto frente a un referente interno o externo.

Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada en la auditoría, frente a los criterios de la misma. Los hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad en relación a los criterios de la auditoría o normas vigentes.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	FECHA 28-09-2023
		Página 3 de 19

Información Documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene. (ISO 9000:2015).

Lista de Verificación: Es una lista de elementos o aspectos establecidos en un plan de auditoria los cuales serán objeto de verificación chequeo elaborado por un auditor, que ayuda a centrar la auditoría en aspectos relevantes y permite recopilar las evidencias.

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. Es decir, es el documento en el que se centran los objetivos, los estándares, las políticas y los instrumentos con los que se dota una organización con respecto a la calidad, descritos de manera general.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene la información detallada, ordenada, sistemática e integral sobre las actividades y responsabilidades que se realizan en un área específica de la organización.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Observaciones: Expresiones relevantes y pertinentes realizadas en una la auditoría diferentes a las fortalezas y a las no conformidades.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.




Procedimiento: Documento que contiene actividades e instrucciones detalladas, responsabilidades y tiempos de ejecución como mecanismos de control de la gestión para conseguir un objetivo específico y que generan registros que se utilizan para demostrar que la actividad se realizó, contribuyendo a establecer la trazabilidad de la gestión realizada.


Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados en una auditoría.

Programa de Auditoría: Descripción de actividades con sus respectivos tiempos de ejecución para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado con un propósito específico.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Sistema de Gestión: Conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la conciencia del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	FECHA 28-09-2023
		Página 4 de 19

SIG: Sistema Integrado de Gestión

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración.

Manual de Procesos: Documento que establece una guía paso a paso, para que una empresa, organización o área consiga realizar sus funciones, de manera que se puedan lograr los objetivos de negocio.

5. CONDICIONES GENERALES Y/O REQUISITOS

5.1 Generalidades

- Según la Norma ISO 19011:2018, las auditorías se clasifican en:
 - Las auditorías de primera parte, realizadas con fines internos por la organización, o en su nombre,
 - Las auditorías de segunda parte, realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente,
 - Las auditorías de tercera parte, realizadas por organizaciones externas independientes. Proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en normas tales como la Norma ISO 9001.

La Norma NTC ISO 9000:2015, también proporciona orientación en el campo de las auditorías.

5.1.1 Realización de la Auditoría Interna de Calidad "AIC"

Igual que para todo el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, el proceso de las AIC, conlleva la aplicación del ciclo PHVA, así:

PLANEAR:

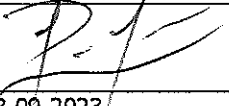
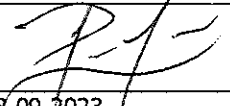
- definir el programa de AIC que contiene alcance, objetivos, criterios
- seleccionar Auditores (competencias, perfiles),
- Plan de Auditoría


HACER:

- Desarrollo del plan de Auditoría – (comunicados, revisión documental, lista de verificación, reuniones, realización auditoria, hallazgos y evidencias, evaluaciones, informe)

VERIFICAR:

- Seguimiento al programa AIC

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la excelencia del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	FECHA 28-09-2023
		Página 5 de 19

- Seguimiento a las acciones propuestas para levantar No conformidades
- Resultados de evaluaciones de AIC y de auditores líderes y equipos

ACTUAR.

- Mejoras de acuerdo con análisis de consolidados de informes de AIC y evaluaciones

5.1.2 Inicio de la auditoria

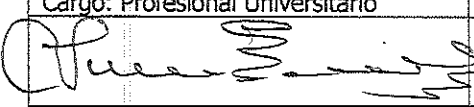
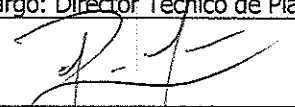

La responsabilidad de llevar a cabo la auditoria desde el inicio hasta la culminación es del líder del equipo auditor.


En la etapa del inicio de la auditoria se debe tener en cuenta:

- Establecer contacto inicial con el auditado
- Determinar la viabilidad de la auditoria a fin de lograr los objetivos propuestos (información suficiente y apropiada – cooperación del auditado – tiempo y recursos necesarios para la realización).

5.1.3 Preparación de las actividades de auditoria

- Revisión de documentos en preparación para la auditoria (recopilar información y analizar el grado de importancia)
- Preparación del plan de auditoria
- El líder de la auditoria debe preparar el plan de auditoria de conformidad al programa de auditoria y a la documentación suministrada por el auditado.
- El plan debe contener las actividades de la auditoria que tengan como fin, alcanzar los objetivos propuestos, teniendo en cuenta técnica de muestreo, composición y competencia del equipo auditor y el riesgo que genera.
- El contenido del plan de auditoria debe ser flexible para los cambios que genere el desarrollo de la auditoria, compuesto por (objetivos, alcance, criterios, ubicación, fechas, métodos de auditoria, roles, responsabilidades y recursos).
- Asignación de trabajo al equipo auditor (El líder del equipo auditor y el equipo auditor debe tener responsabilidades asignadas de acuerdo a la competencia de cada uno)
- Preparación de los documentos de trabajo (los integrantes del equipo auditor deben revisar la información recolectada teniendo en cuenta listas de verificación, planes de muestro y registrar la evidencia en formularios).

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la construcción del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	FECHA 28-09-2023
		Página 6 de 19

5.1.4 Realización de actividades de auditoria

Las actividades de auditoria deben tener una secuencia detallada blanda que permita ser modificada por circunstancias específicas.

- Realización de la reunión de apertura

Tiene como propósito confirmar el plan de auditoria, presentar al equipo auditor y verificar que las actividades planeadas se puedan llevar a cabo, es presidida por el líder del grupo auditor ante el auditado.

- Revisión documental durante la realización de la auditoria

La información documental relevante debe ser analizada por el grupo auditor para identificar la conformidad del sistema comparado con los criterios de auditoria. El líder auditor debe informar cualquier anomalía que se presente relacionada con la documentación para tomar la decisión de continuar o suspender la auditoria.

- Comunicación durante la auditoria

Durante el desarrollo de la auditoria debe haber comunicación permanente entre el grupo auditado con el fin de intercambiar información que facilite el progreso de la auditoria y realizar ajustes oportunos al plan de auditorías que ayuden al logro de los objetivos propuestos, de lo cual deben estar enterados el auditado, el grupo auditor, el cliente de la auditoria y los entes reguladores, es decir lo que deben conocer el reporte de las no conformidades.

- Asignación de roles y responsabilidades de guías y observadores

Los guías y observadores designados por el auditado pueden asistir al grupo auditor, sin embargo no pueden influir en el desarrollo de la auditoria, es decisión del líder auditor aceptarlos o no, en virtud de la independencia, seguridad y confidencialidad de la auditoria.

Tienen como responsabilidad ayudar a los auditores en la identificación del personal requerido para la evidencia testimonial, la organización logística y cerciorarse que el equipo auditor cumpla con las reglas de seguridad de ubicación y procedimientos de emergencia.

La función de los guías y observadores es ser testigo de la auditoria y proporcionar la información requerida por el grupo auditor.

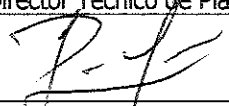
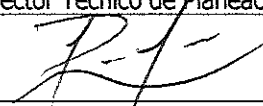
- Recolección y verificación de la información


En el desarrollo de la auditoria se debe recopilar y analizar la información relevante a los objetivos, alcance y criterios de la auditoria, solo información verificable puede reconocerse como evidencia que conduce a hallazgos de auditoria que debe ser registrada en los formularios preestablecidos.

Los métodos para recolectar información son: entrevistas, observaciones y revisión de documentos.

- Generación de hallazgos de auditoria

La evidencia de auditoria es confrontada con los criterios de auditoria con el fin de consolidar los hallazgos de auditoria, que pueden ser conformidad o no conformidad debidamente soportadas incluyendo las oportunidades de mejora y recomendaciones para el auditado.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la excelencia del estado</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	FECHA 28-09-2023
		Página 7 de 19

Las no conformidades junto la evidencia debe ser registrada, clasificada y revisada por el auditado, en aras de reconocer la evidencia y entender las no conformidades; es caso de desacuerdos se debe registrar los puntos por resolver.

- Preparación de conclusiones de auditoria

Previo a la reunión de cierre el grupo auditor debería reunirse a fin de examinar los hallazgos junto con la evidencia, acordar las conclusiones, preparar las recomendaciones y discutir el seguimiento de la auditoria.

Las conclusiones de auditoria debe contener aspectos como: nivel de cumplimiento de los criterios de auditoria y del sistema de gestión, capacidad de la alta dirección para el mejoramiento continuo del sistema de gestión, cumplimiento del plan de auditorías, la causa raíz de los hallazgos relacionados con la auditoria y los relacionados con otras áreas a fin de establecer las directrices pertinentes.

- Realización de la reunión de cierre

Se debe realizar una reunión de cierre integrada por el equipo auditor, integrantes del auditado (representante legal y dueños de procesos...) y presidida por el líder del grupo auditor a fin de socializar los hallazgos y conclusiones de la auditoria, acordando un plazo de tiempo para presentar un plan de acción que contribuya al tratamiento de los hallazgos de auditoria.

En la reunión de cierre el líder y grupo auditor deben exponer aspectos como: el método aplicado de recolección de la información, el proceso del manejo de los hallazgos y posibles consecuencias, presentación y conclusión de los hallazgos y la actividad post-auditoria.

5.1.5 Preparación y distribución del reporte de auditoria

- Preparación del reporte de auditoria

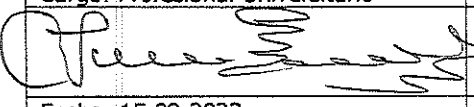
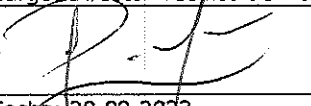
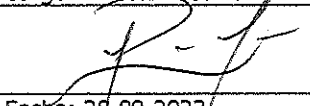
El informe de auditoría debe ser un registro completo, exacto y claro de la auditoria, documento que debe contener: objetivos, alcance, identificación del cliente y del grupo auditor, fecha y lugar, criterios, hallazgos, conclusiones y el nivel de cumplimiento de los criterios de auditoria. Así mismo, si a bien lo considera el grupo auditor puede contener el detalle de toda la realización de la auditoria.


- Distribución del reporte de auditoria

El informe de auditoría debe ser emitido en el término acordado, fechado, revisado y aprobado según el programa de auditoria; como también trasladado al cliente auditado y/o destinatarios establecidos en el plan de auditoria.

5.1.6 Finalización de auditoria

La auditoría finaliza cuando se han llevado a cabo todas las actividades planeadas entre el equipo auditor y el auditado acordadas en el plan de auditoria, la evidencia debe conservarse o destruirse de conformidad a los procedimientos del programa de auditoria y a la parte de orden legal (ley de archivo).

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la calidad es el compromiso del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	FECHA 28-09-2023
		Página 8 de 19

5.1.7 Realización de seguimiento a la auditoría

Las conclusiones de la auditoría pueden generar la necesidad de establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora, las cuales son implementadas por el auditado en un tiempo determinado. El auditado debe informar a la persona que adelanta el programa de auditoría sobre el avance de las acciones acordadas.

Nota: El seguimiento de las acciones debe ser verificada en una auditoría posterior.

5.2 Política cero papel. Guía GGT-01 "Política de Cero Papel – Buenas Practicas"

Al igual que en el procedimiento de Gestión Documental del SGC, para este procedimiento se da aplicación a las directrices relacionadas con cero papel en su manejo y de sus registros, tales como:

- No impresión de los registros que se generen de las AIC
- Firma digitalizada en los campos que lo requiere
- Disposición en página web, en formato pdf.
- Utilización de correo electrónico institucional por parte de los líderes para comunicación con la administración del SGC y de ésta con ellos, y se detallan:
 - o los acuerdos y aceptaciones que sean del caso, ya sea por los hallazgos, las No conformidades identificadas y las Acciones que se propongan en implementen
- Adicionalmente, se da aplicación a los lineamientos que el proceso de Gestión Tics contemple en sus procedimientos e instructivos al respecto del cumplimiento de la directriz gubernamental.

5.3 Responsabilidades

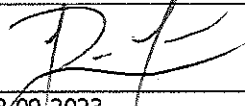
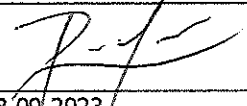
En la Contraloría Departamental del Tolima las Auditorías Internas de Calidad genera las siguientes responsabilidades:


a. Contralor(a) – Alta Dirección

- Instruir al Representante de la Dirección, sobre los fines y objetivos que pretende verificar con las AIC
- Asignar los recursos para la realización de las AIC
- Realizar el seguimiento a los hallazgos de las AIC, y las acciones propuestas para la mejora

b. Líderes de procesos

- Reportar a la Administración del SGC, las Oportunidades de Mejora, Correcciones y Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, diligenciando debidamente según el caso, en el formato F9 del proceso de Gestión de la calidad.
- Implementar las acciones propuestas, dejando evidencia para demostrar lo realizado en caso de AIC o seguimiento de la Administración del SGC o de control Interno.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	FECHA 28-09-2023
		Página 9 de 19

- Reportar los cambios que se generen con relación a las acciones propuestas, dado el caso.
- Realizar el seguimiento el formato RGC-12 de las acciones propuestas
- Reportar a la Administración del SGC, el cierre de la acción.

c. Auditores Internos de Calidad

-Auditor Líder

- Realizar el plan de la AIC asignada
- Aplicar la metodología aquí descrita para la realización de la AIC
- Organizar, orientar y dirigir a los miembros del equipo auditor
- Apoyar la orientación de los Auditores en Formación
- Realizar y mantener la comunicación oficial de la AIC con el Auditado
- Liderar y desarrollar junto con el equipo auditor la AIC, el análisis de los hallazgos y la elaboración del informe de AIC
- Evaluar a los integrantes del equipo auditor

- Equipo Auditor

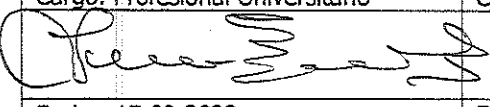
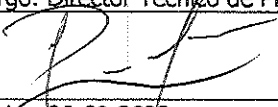
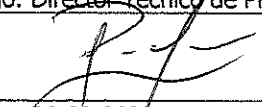
- Participar en las actividades que contempla la realización de la AIC
- Aportar al Auditor líder para la planificación de la Auditoria
- Llevar a cabo las actividades de la AIC propiamente, teniendo en cuenta el alcance y los criterios definidos en la planificación
- Recopilar las evidencias de los hallazgos, hacer la evaluación correspondiente y concluir de manera objetiva
- Apoyar al Auditor líder en la preparación y presentación de informe final y del cierre de la AIC


• Control Interno

- Verificar el cumplimiento del programa de las AIC, y formular recomendaciones para su planificación y realización
- Realizar de manera selectiva verificación de la eficacia de las acciones implementadas por los líderes de los procesos con relación a las oportunidades de Mejora, Correcciones y Acciones Correctivas, Acciones Preventivas reportadas al SGC.

d. Dirección Técnica de Planeación

- Asumir la responsabilidad de Auditor Líder General, en relación a:
 - Actualizar periódicamente el listado de los Auditores Internos de Calidad, teniendo en cuenta el retiro de personal o ingreso de nuevos auditores,
 - mantener y actualizar los soportes requeridos para cada perfil.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del estado</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	FECHA 28-09-2023
		Página 10 de 19

- Instruir a los Auditores sobre temas específicos o relacionados con las Auditorías Internas de Calidad y el SGC y aplicar evaluaciones de las capacitaciones
 - Coordinar la elaboración del programa de "AIC"
 - Hacer la selección de los Auditores Líderes y del equipo auditor para cada proceso y para cada ciclo de "AIC"
 - Coordinar con los Líderes de los equipos de auditoría la realización de las "AIC"
 - Verificar que los requisitos de la auditoría sean aplicables
 - Coordinar el seguimiento al desarrollo de las "AIC"
 - Mediar en las situaciones de conflicto que pudieren presentarse entre auditados y auditores
 - Coordinar la consolidación del informe de la "AIC" de cada vigencia.
 - Coordinar la salvaguarda de los documentos de la auditoría en forma confidencial
 - Cooperar y apoyar al auditor líder del equipo auditor
- Verificar la aplicación de este procedimiento por parte de los líderes de los procesos con relación a las Oportunidades de Mejora, Correcciones y Acciones Correctivas, Acciones Preventivas reportadas al SGC.

5.4. TECNICAS

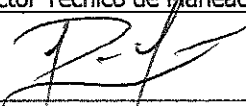
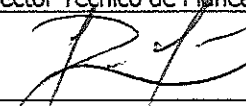
- 5.4.1 Equipos de procesamiento de información
5.4.2 Equipo de copiado y escáner
5.4.3 Internet de alta velocidad y capacidad.


5.5 DE SEGURIDAD

- 5.5.1 Vigilancia de Instalaciones
5.5.2 Sistemas de seguridad de la información

6. DEPENDENCIAS QUE INTERVIENEN

- Dirección Técnica de Planeación
- Dirección de Participación Ciudadana
- Dirección Técnica Jurídica
- Dirección Técnica de Control Fiscal y Medio Ambiente
- Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal
- Secretaria Administrativa y Financiera
- Secretaria General

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>en pro del desarrollo del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD		CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		FECHA 28-09-2023
			Página 11 de 19

- Contraloría Auxiliar
- Dirección Operativa de Control Interno
- Despacho de Contralor (a)

7. PRODUCTO

Informe Final de Auditoria. Formato F14-PE-GC-04
Informe consolidado de auditoria F19-PE-GC-04

8. PRODUCTO NO CONFORME

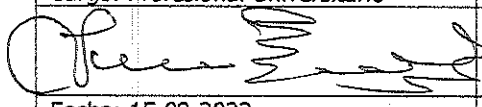
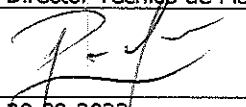
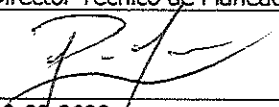
- Formato F4 con errores de digitación o interpretación
- Documentos elaborados con errores de digitación o técnicos de elaboración


9. PLAZO DE EJECUCIÓN:

Dos meses.

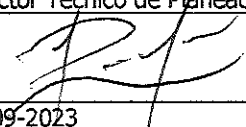
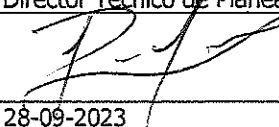
10. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO


Nº	ACTIVIDAD	INSTRUCCIONES	TIEMPO DE EJECUCION	Responsable	FORMATO
1	<div> Seleccionar equipo auditor de acuerdo a las competencias y objeto de la auditoría. </div>	<p>Instrucción Uno: El Director Técnico de Planeación deberá seleccionar dentro del personal disponible, los servidores para la realización de la auditoria teniendo en cuenta la competencia y experiencia requerida de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.4.2 de la norma ISO 19011:2018.</p> <p>Instrucción dos: Una vez seleccionado el equipo auditor se les deberá comunicar la designación vía correo electrónico con copia a la hoja de vida.</p> <p>Instrucción 2: De acuerdo</p>	2 días	Director Técnico de Planeación	Formato correo electrónico institucional

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

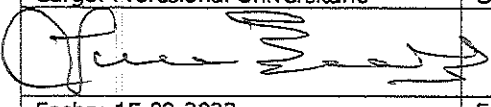
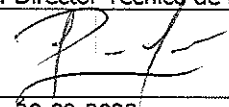
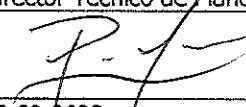
 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	FECHA 28-09-2023
		Página 12 de 19


	↓	a las condiciones de la entidad el líder del equipo auditor será el Director Técnico de Planeación.			
2.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Elaborar propuesta del programa de Auditoria.</div> ↓	Instrucción 1: El profesional Universitario encargado funcionalmente de la Administración del Sistema de Gestión de Calidad elaborara la propuesta del programa anual de Auditoria y la deberá enviar por correo electrónico a la Dirección Técnica de Planeación para la respectiva revisión y aprobación.	5 días	Profesional Universitario	F11-PE-G-03
3.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Aprobar Programa de Auditoria</div> ↓	Instrucción 1: El Director Técnico de Planeación deberá, revisar y/o aprobar el Programa de Auditoria presentado, dentro de los cinco días siguientes a su recibo, si establece la necesidad de realizar observaciones, lo deberá hacer sobre el documento presentado, utilizando la opción de "comentarios" del procesador de texto Word y lo devolverá al responsable, por el mismo medio, el cual tendrá cinco días hábiles para llevar a cabo las observaciones sugeridas y ser sometido a la aprobación final. Instrucción dos: Una vez ha sido aprobado el	10 días	Director Técnico de Planeación y Profesional Universitario asignado al SGC.	F11-PE-GC-03

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la parte esencial del desarrollo</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD		CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		FECHA 28-09-2023
			Página 13 de 19

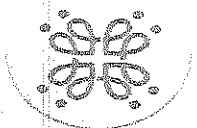
	↓	programa de Auditoria se deberá presentar ante el Comité de Gestión Institucional para la respectiva socialización y/o observaciones de los miembros del comité.			
4.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Socialización Programa de Auditoria</div>	Instrucción 1: Se deberá dejar constancia en el acta de comité de gestión institucional la socialización del programa de auditoria	1 día	Director Técnico de Planeación	Acta de Comité de Gestión Institucional
5.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Comunicar el programa a las partes interesadas (Auditados y Auditores) a través de correo electrónico.</div>	Instrucción 1. El Director Técnico de Planeación enviara vía correo electrónico el programa aprobado a las partes interesadas dentro de los cinco días siguientes a la socialización en Comité de Gestión Institucional.	5 días	Director Técnico de Planeación	Formato correo electrónico
6.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Elaborar el Plan de Auditoria en el formato respectivo, para revisión y aprobación por parte del Responsable del Proceso</div>	Instrucción 1: El plan de auditoria se deberá elaborar, con apoyo de los miembros del equipo, estableciendo: Objetivos – alcance – criterios – ubicación – fecha – tiempo – métodos – roles-responsabilidad y recursos para la auditoria. Instrucción 2: El Director Técnico de Planeación deberá aprobar el Plan de Auditoria en su condición de Líder del proceso de auditoria.	3 días	Equipo Auditor de Calidad	F11-PE-GC-03

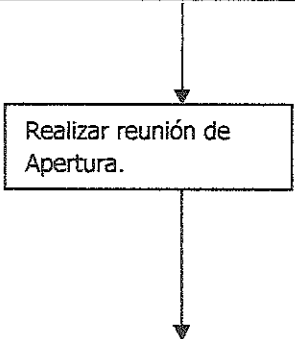
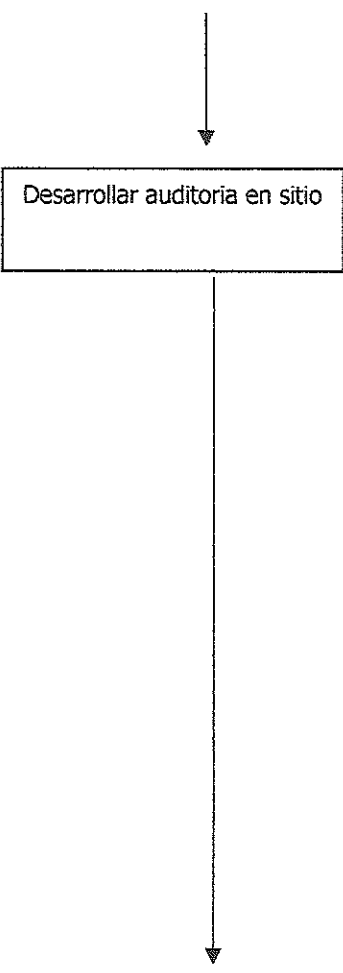
Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

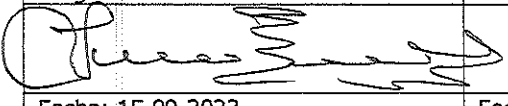
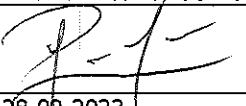
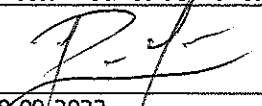
 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	FECHA 28-09-2023
		Página 14 de 19


	↓	Nota: El Plan está sujeto a cambios de fechas, según se acuerde entre las partes.			
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Comunicar Plan de Auditoria.</div> ↓	Instrucción 1: Comunicar y concertar el Plan de Auditoria con el Responsable del proceso a auditar para que verifique La información registrada: fecha, duración, cargos auditados, logística y otros aspectos relacionados, en conjunto con el Jefe de la Oficina de Planeación.	1 día	Director Técnico de Planeación.	F11-PE-GC-03
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Convocar reunión de Auditores</div> ↓	Instrucción 1: El líder del equipo auditor o Director Técnico de Planeación deberá Convocar a reunión a los auditores internos designados, con el fin de coordinar el desarrollo de la auditoria.	1 día	Director Técnico de Planeación.	Formato correo electrónico
9	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Consultar y preparar la documentación pertinente del SGC</div> ↓	Instrucción 1: Consulta los documentos pertinentes para el desarrollo de la auditoria, especialmente en cuanto a su vigencia y disponibilidad. Instrucción 2: Analizar acciones preventivas, correctivas o de mejora tomadas en evaluaciones anteriores.	2 días	Equipo Auditor de Calidad	
10	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Elaborar Lista de Verificación</div> ↓	Instrucción 1: Se deberá tener en cuenta lo siguiente: - Documentos aplicables para el alcance seleccionado. - Identificar actividades claves o actividades con posibles riesgos de generar no conformidades a través de los documentos aplicables. - Identificar registros que se deriven de las disposiciones o documentos a auditar.	1 día	Equipo Auditor de Calidad	F13-PE-GC-04

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

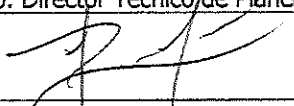
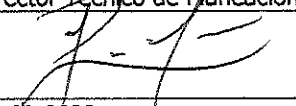
 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la excelencia del conocimiento</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD		CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		FECHA 28-09-2023
			Página 15 de 19

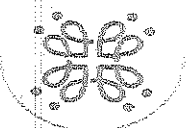
11	 <p>Realizar reunión de Apertura.</p>	<p>Instrucción 1: El objeto de la reunión de apertura es presentar al equipo auditor y confirmar que el auditado conozca el objetivo, alcance, horario y metodología a aplicar.</p> <p>Instrucción 2: En caso de inasistencia del responsable del proceso, se registrará tal hecho en el acta de reunión de apertura.</p>	1 día	Auditor asignado	F12-PE-GC-03
12	 <p>Desarrollar auditoria en sitio</p>	<p>Instrucción 1: La auditoría se deberá ejecutar según lo programado en el Plan de Auditoría y Lista de Verificación para obtener evidencias de auditoría sobre el grado de implementación y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y registrar los hallazgos.</p> <p>Instrucción 2: Se deberá verificar el cumplimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora realizadas con ocasión a NO conformidades registradas en auditorias anteriores.</p> <p>Instrucción 3: En las listas de verificación se debe registrar la situación que origina las NO Conformidades, así como las fortalezas y Oportunidades de Mejora evidenciadas durante el desarrollo de la auditoría.</p> <p>Instrucción 4: Las No Conformidades y las Oportunidades de mejora evidenciadas, se deberán validar con los auditados al final de la auditoría.</p> <p>Instrucción 5: Al finalizar la realización de la Auditoría, el auditor asignado deberá aplicar</p>	1 día	Auditor Asignado	F12-F13-F15 DEL PROCESO Gestión de Calidad.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

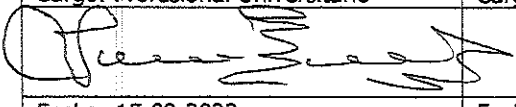
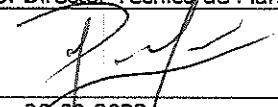
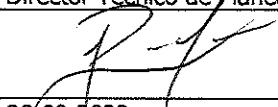
 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la construcción del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	FECHA 28-09-2023
		Página 16 de 19


		<p>la encuesta de evaluación de la auditoria, con el fin de que éstos evalúen su Gestión.</p> <p>Instrucción 6: Los formatos diligenciados e desarrollo de la auditoria, deberán ser remitidos al auditor asignado el día de finalización de la misma.</p> <p>Instrucción 7: Las NO Conformidades y Oportunidades de mejora, deben estar soportadas en evidencias ciertas y redactadas en forma clara, precisa y concisa; además, deben contener la condición o evidencia y el criterio de auditoría con el requisito, norma o procedimiento que se incumple.</p> <p>Instrucción 8: Durante la auditoría, el auditor asignado puede reunirse periódicamente con el equipo auditor para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar trabajo entre los auditores, según se requiera.</p> <p>Instrucción 9: Si solicitada información al responsable de proceso y esta no está disponible, se deberá dar un tiempo prudencial que no afecte el desarrollo de la auditoria (1 día), para que se allegue totalmente lo solicitado. Si no se allega la información se entenderá que no existe y en consecuencia se dejara la observación respectiva.</p>			
13	Análisis de Información de Auditoria	<p>Instrucción 1: Revisar documentación pertinente al logro de la realización de la auditoria y recolectar y verificar la evidencia.</p>	1 día	Auditor Asignado	

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la calidad de la administración</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD		CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		FECHA 28-09-2023
			Página 17 de 19


	↓	INSTRUCCIÓN 2: Una vez analizada la información se deberá proceder a Generar los hallazgos de conformidad o no conformidad. Para lo anterior se podrá tener comunicación constante entre el equipo auditor y el auditado. Instrucción 3: De acuerdo a lo anterior se deberá preparar las conclusiones de auditoría.			
14	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Elaborar informe de Auditoría</div> ↓	Instrucción 1: El auditor asignado deberá elaborar el informe preliminar de auditoría en el formato establecido, reportando los hallazgos o no conformidades identificados así como las observaciones a que haya lugar.	1 día	Auditor Asignado	F14-PE-GC-04
15	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Reunión de Cierre</div> ↓	Instrucción 1: Se deberá realizar la reunión de cierre para presentar el informe preliminar de auditoría al responsable del proceso auditado, para analizar las no conformidades y observaciones a partir de la evidencia recolectada por el auditor. Instrucción 2: Si se presentan divergencias entre el auditado y el equipo auditor frente a las No Conformidades formuladas. Por este último, se debe consignar dichas divergencias en acta respectiva., siendo el Director Técnico de Planeación en primera instancia y en segunda instancia el Contralor(a), el encargado de dirimir la situación. Así mismo, si en el transcurso de la auditoría, se presentan limitaciones, que afecten su	1 día	Auditor asignado y responsable de proceso	F12-PE-GC-03

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la construcción del estado</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD		CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		FECHA 28-09-2023
			Página 18 de 19

	↓	desarrollo, se dejarán consignadas en acta de cierre. Instrucción 3: Es necesaria la asistencia a la reunión de cierre, de todos los funcionarios que adelantaron la auditoría.			
16	<div>Comunicación Informe Final de Auditoría</div> ↓	Instrucción 1: El auditor asignado una vez ha definido las NO conformidades encontradas así como las oportunidades de mejora, deberá enviar al líder del proceso auditado, el reporte final, vía correo electrónico, dentro de los tres días siguientes al cierre de la auditoría. Instrucción 2: Se deberá mencionar la obligatoriedad de inclusión las no conformidades, y/o oportunidades de mejora en el Plan de Mejoramiento.	1 día	Auditor Asignado	F14-PE-GC-04
17	<div>Elaborar informe consolidado de Auditoría</div> ↓	Instrucción 1: La Dirección Técnica de Planeación emitirá el informe consolidado de NO Conformidades y Oportunidades de mejora detectadas en cada proceso auditado. Instrucción 2: Una vez revisado el informe consolidado, se deberá enviar a la alta dirección para su conocimiento y revisión.	3 días	Director Técnico de Planeación	F19-PE-GC-03
18	<div>Evaluación de la AIC por parte del líder del proceso auditado</div> ↓	Instrucción 1: El Director Técnico de Planeación una vez terminada la auditoría deberá solicitar al líder del proceso auditado la evaluación de la auditoría realizada.	1 día	Director Técnico de Planeación	F15-PE-GC-04
19	<div>Seguimiento a la gestión de NO conformidades y oportunidades de mejora reportadas en la auditoría.</div>	Instrucción 1: La Dirección Técnica de Planeación deberá realizar seguimiento a la gestión de las NO conformidades reportadas en la auditoría, de manera trimestral,	1 día	Director Técnico de Planeación	Formato de memorando institucional

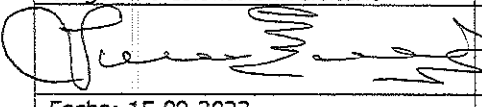
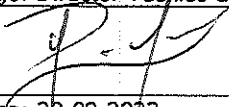
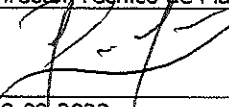
Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la excelencia en la gestión pública</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR2-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	FECHA 28-09-2023
		Página 19 de 19

		para lo cual solicitara el informe de avance al líder del proceso respectivo.			
--	--	---	--	--	--

Agregue tantas filas como considere necesario.

11.REGISTROS		
F11-PE-GC-03 F12-PE-GC-03 F13-PE-GC-04 F14-PE-GC-04 F15-PE-GC-04 F19-PE-GC-04		
12.HISTORIAL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción
21/02/2020	03	Segunda versión del documento.
12/12/2022	04	Cambio de imagen institucional
28/09/2023	05	Cambio de encabezado y pie de página y estructura del documento en función de la norma ISO:9001:2015

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Luis Orlando Pacheco Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 15-09-2023	Fecha: 28-09-2023	Fecha: 28-09-2023