1. **OBJETO:** Establecer un procedimiento documentado que describa la manera como la organización, realiza las actividades para las auditorías internas.
2. **ALCANCE:** Este procedimiento aplica a las actividades relativas a las auditorías internas.

1. **DEFINICIONES:**

**Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplan los criterios de auditoria. (NTC ISO 9000:2015 numeral 3.13.1)

**Auditorías Internas:** Denominadas en algunos casos como auditorias de primera parte, se realizan por o en nombre de la propia organización.

**Auditorías Externas:** Denominadas auditorias de segunda y tercera. Las auditorias de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas.

**Criterios de auditoria:** Conjunto de políticas procedimientos o requisitos, los cuales se utilizan como referencia para comparar la evidencia de la 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. (NTC ISO 9000:2015 numeral 3.13.8)

**Hallazgos De La Auditoria:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria, recopilada frente a los criterios de auditoría.

Los hallazgos de la auditoria pueden indican conformidad, no conformidad u oportunidad de mejora.

**Conclusiones de auditoria:** Resultado de una auditoria tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria. (NTC ISO 9000:2015 numeral 3.13.10)

**Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoria. (NTC ISO 9000:2015 numeral 3.13.15)

1. **RESPONSABLES:**

**Presidente Ejecutivo:** Es el encargado de la revisión del informe de auditoría interna y de asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para implementar las acciones pertinentes.

**Profesional especializado de control interno, en conjunto con el Director de Calidad:** Es el encargado de coordinar, la programación, planificación y coordinación de las auditorías internas conjuntamente con los auditores internos o externos seleccionados y de programar y coordinar las auditorias externas.

**Auditor Líder:**

* + - Coordinar las actividades del grupo para completar la evaluación en forma efectiva y oportuna.
    - Comprobar que los miembros del grupo estén provistos de la información necesaria para desarrollar la evaluación.
    - Establecer las asignaciones individuales a los miembros del grupo para la evaluación.
    - Conducir las reuniones de apertura y cierre.
    - Obtener del grupo evaluador los hallazgos de la auditoria.
    - Elaborar y distribuir el informe de auditoria.

1. **CONTENIDO:**
   1. **Programación de las Auditorias anuales:** El profesional especializado de control interno en conjunto con el Director de calidad realizaran el programa de auditorías para el año, teniendo en cuenta la auditorías internas y externas, las auditorías a seccionales, arqueos de caja, Mapa de riesgos y revisión de las evidencias de los informes de actividades mensuales.
   2. **Tipos de auditorías:**
   3. **Sistemas de gestión:** Se realiza a los diferentes sistemas de gestión de la Cámara de Comercio. Se pueden realizar por separado o dentro de la Auditoria del Sistema de Gestión de Calidad.
   4. **Arqueo de caja**: El profesional especializado de control interno, escogerá un día aleatorio del mes para realizar el arqueo de caja, el paso a paso de este proceso se explica en el instructivo arqueo de caja.
   5. **Auditoria a Mapa de Riesgos**: El profesional especializado de control interno, auditara las acciones del Mapa de Riesgos según la periodicidad determinada en cada acción.
   6. **Informe de actividades mensuales**: el profesional especializado de control interno hará seguimiento a las evidencias de las actividades plasmadas en los informes mensuales.
   7. **Auditoria seccionales:** la auditoria a las seccionales comprende todas las auditorias (auditoria interna y externas, las auditorías a seccionales, arqueos de caja, Mapa de riesgos y revisión de las evidencias de los informes de actividades mensuales), según programa de auditoria.
   8. **Recomendaciones Generales:**
      1. Las auditorías internas pueden ser realizadas por personal interno o externo a la organización previo cumplimiento del perfil establecido.
      2. Los auditores internos no deben realizar auditorías a las actividades o procesos por los cuales son responsables directos, con el fin de no afectar la objetividad e imparcialidad.
      3. La frecuencia de la auditoria interna (programa) es realizada con una frecuencia mínima anual a todos los procesos de la organización.
   9. **Perfiles de los auditores**: El personal seleccionado como auditor interno del sistema de gestión debe demostrar las siguientes competencias:

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITERIOS Y REQUISITOS DE LA COMPETENCIA DE LOS AUDITORES INTERNOS** | |
| CRITERIO | REQUISITO |
| Educación | Bachiller o Profesional Universitario |
| Formación | * Participar en un curso de formación de Auditores Internos y aprobarlo de manera satisfactoria (requisito obligatorio para el auditor líder, deseable para todos los auditores). * Para auditar Sistema de gestión de calidad deberá Participar en un curso de interpretación de los requisitos de la Norma ISO 9001.Y para auditar el sistema de seguridad y salud en el trabajo deberá participar en un curso OHSAS 18001 y aprobarlo de manera satisfactoria y tener conocimiento y capacidad de aplicación de la normatividad vigente para salud ocupacional, seguridad industrial e higiene ambiental. * En caso de ocurrir modificaciones a las normas aplicables, participar en los cursos de actualización correspondiente. |
| Habilidades | Liderazgo, Perseverancia, Fluidez Verbal, Relaciones Interpersonales, Organización, Receptividad, objetividad. |
| Experiencia | Haber participado como observador en al menos dos auditorías internas bajo la dirección y orientación de un Auditor Calificado (Indispensable para Auditor Líder). |

Para seleccionar auditores externos, no se aplicarán los criterios establecidos para la selección de Auditores internos, en este caso el Director de Calidad verificará la competencia del(os) Auditor(es) externo(s), previamente a la realización de la auditoria, mediante la revisión de su currículum y documentación que demuestre que cuenta con las habilidades y experiencia necesaria para participar como auditor del SGC de la organización; además de los criterios y requisitos exigidos para ser auditor externo, como se muestran a continuación:

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITERIOS Y REQUISITOS DE LA COMPETENCIA DE LOS AUDITORES EXTERNOS** | |
| CRITERIO | REQUISITO |
| Educación | Profesional Universitario |
| Formación | 16 horas en fundamentos de ISO 9001 y OHSAS 18001 y/o las actualizaciones correspondientes.  24 horas en técnicas de auditorías. |
| Habilidades | Liderazgo, Perseverancia, Fluidez Verbal, Relaciones Interpersonales, Organización, Receptividad. |
| Experiencia | Dos ciclos de auditorías completas con un total de al menos 60 horas de auditoria. |

Nota: La habilidad para el auditor externo que la entidad contrate para la realización de la auditoría interna, se entenderá como la experiencia obtenida en las auditorías practicadas a otras organizaciones y las cuales deben ser certificadas.

* 1. **Procedimiento para realizar Auditorías al Sistema de Gestión de Calidad**:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Etapa** | **Descripción** | **Responsables** | **Documentos relacionados** |
| 1 | Elaboración del plan de auditoria | El auditor líder asignado a cada proceso elabora el plan de auditorías en el cual debe establecerse: el objetivo, el alcance, los criterios de la auditoria, los métodos, los auditores incluyendo el auditor líder, las fechas y horas de las auditorias de cada proceso y el personal auditado en cada proceso, incluyendo las reuniones de apertura y de cierre. | Auditor Líder | Plan de auditoria interna |
| 2 | Asignación de las tareas al equipo auditor | De ser necesaria la conformación de un equipo auditor el auditor líder designa a cada miembro del equipo auditor las responsabilidades, funciones y lugares para auditar cada proceso.  Igualmente El auditor líder puede realizar cambios en la asignación de tareas en la medida en que la auditoria se lleve a cabo, con el propósito de que se cumplan los objetivos de la auditoria. | Auditor Líder |  |
| 3 | Preparación de los documentos de trabajo | El equipo auditor revisa previamente las actividades y documentos establecidos en los planes de los procesos y con base en esto prepara los documentos de trabajo: listas de verificación, reporte de hallazgos de la auditoria, registro de asistencia a la reunión de apertura y de cierre, cuando la auditoria interna es contratado con personal externo no se requiere de la lista de verificación | Equipo auditor | Documentos de proceso |
| 4 | Reunión de apertura | El líder del equipo auditor lidera la reunión de apertura con el cliente de la auditoria , los auditados o representantes de los mismos, en esta reunión se deben realizar las siguientes actividades:   * Presentación de los participantes (auditores y auditados) incluyendo una descripción de sus cargos. * Confirmación del plan de auditoria (objetivo, alcance, criterios, horas, metodología y personal auditado) * Proporcionar un breve resumen de cómo se llevaran a cabo las actividades de la auditoria. * Confirmar los canales de comunicación y de retroalimentación con los auditados. * Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas. | Auditor Líder | Lista de asistencia |
| 5 | Recopilación y verificación de la información | La recopilación de la información de la auditoria se hará con base en la entrevista, observación de actividades y revisión de documentos, las cuales deberán realizarse de acuerdo a un muestreo adecuado con base en los objetivos, alcance y criterios de la auditoria | Equipo auditor | Lista de verificación |
| 6 | Generación de hallazgos de la auditoria | Los hallazgos identificados como recomendaciones, observaciones y no conformidades, de la auditoria serán documentados en el registro de recopilación de hallazgos para lo cual se utilizara como base las evidencias y los criterios de auditoría | Equipo auditor |  |
| 7 | Conclusiones de la auditoria | El equipo auditor se reunirá antes de la reunión de cierre y revisara los hallazgos de la auditoria, acordara las conclusiones y preparara las recomendaciones de ser pertinente. | Equipo auditor |  |
| 8 | Realización de la reunión de cierre | El líder del equipo auditor preside la reunión de cierre realizando las siguientes actividades:   * Presenta sus agradecimientos a los auditados. * Resalta el apoyo y los inconvenientes encontrados durante la auditoria. * Presenta las fortalezas y las oportunidades de mejora encontradas durante el proceso de auditoría. * Presenta en forma detallada los hallazgos (no conformidades) encontradas durante el proceso de auditoría y las conclusiones de la auditoria. | Auditor Líder | Lista de asistencia |
| 9 | Preparación, aprobación y distribución del informe de auditoría | * El líder del equipo auditor prepara el informe de auditoría máximo diez días después de la reunión de cierre. * El informe debe presentarse en forma completa, precisa y clara y debe hacer referencia al objetivo de la auditoria, a su alcance (procesos auditados), la identificación del cliente de auditoria, las fechas y lugares donde se realizó la auditoria, el equipo auditor incluyendo el auditor líder, los criterios, los hallazgos y conclusiones de la auditoria.   El informe de auditoría debe ser aprobado y firmado por el auditor líder y entregado al cliente de la auditoria en las fechas acordadas. | Auditor Líder | Informe de auditoria |
| 10 | Evaluación del equipo auditor | Una vez realizada la auditoria se aplica la evaluación de las competencias del equipo auditor, con el formato evaluación de desempeño auditores internos. Cuando el auditor realice la verificación de varios procesos, se tomará para la evaluación un promedio de las evaluaciones de los auditados. | Profesional Universitario de Control interno | Formato evaluación auditores internos |
| 11 | Seguimiento y Cierre de las Acciones Correctivas | Cada proceso es responsable de hacerle seguimiento a las acciones de mejoramiento, El profesional especializado de control interno y el Director de Calidad harán periódicamente seguimiento al cierre de dichas acciones. | Profesional Universitario de Control interno  Director de Calidad | Formato informe de acciones correctivas. |

* 1. **Flujograma**

1. **DOCUMENTOS RELACIONADOS:**
   1. Norma ISO 9001
   2. Norma ISO 19011.
   3. Manual de Calidad.
   4. Manual de Seguridad y salud en el trabajo
   5. Manual de Procedimientos.
   6. Programa de Auditoria
   7. Plantilla Informe de Auditoria
   8. Plantilla Lista de Verificación de Auditoria
2. **FORMATOS**
   1. Formato Plan de Auditoria
   2. Formato Listado de Asistencia Reuniones Internas
   3. Formato Hoja de Vida Auditores internos
   4. Formato evaluación de desempeño auditores internos.
3. **ANEXOS**

No aplica.