1. OBJETIVO

Definir la metodología para llevar a cabo Auditorías Internas, con el propósito de evaluar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y el Sistema de Control Interno (SCI) de la Cámara de Comercio del Cauca, con base en los requisitos de la norma vigente, del cliente, de la organización y los de Ley aplicables a los tres sistemas indicados.

2. ALCANCE

Aplica desde el proceso de planeación de las auditorías internas, hasta la implementación y seguimiento de los resultados derivados de las mismas.

3. RESPONSABLE

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Estructurar programa de auditoria	Auditor líder y/o Coordinador de calidad y control interno
Aprobar programa de auditoria	Presidencia Ejecutiva
Estructurar cronograma de auditorías de Control Interno	Auxiliar de control interno
Estructurar plan de auditoria	Auditor líder y/o Coordinador de calidad y control interno
Aprobar plan de auditoria	Presidencia Ejecutiva
Elaborar listas de chequeo	Auditores internos
Levantamiento de acciones derivadas de la auditoria interna	Líderes de proceso o personal encargado de área
Seguimiento a las acciones levantadas a partir de los hallazgos	Auditores internos y/o Coordinador de calidad y control interno

4. POLÍTICAS ESPECÍFICAS

- Los auditores internos, no pueden auditar su propio proceso.
- Toda información referente a los clientes y/o servicios suministrados externamente, se considera de carácter confidencial, por tanto no puede ser divulgada, sino con autorización expresa por parte de los mismos. (Propiedad, del cliente y/o servicios suministrados externamente).
- Dado el caso en que la organización opte por contratar auditores externos para efectuar auditorías internas, es indispensable que los mismos demuestren su competencia, la cual debe incluir como mínimo la formación como auditor,

experiencia mínima de 3 años, haber realizado más de 3 auditorías, adicionalmente se deben tener en cuenta que podrán hacer uso de sus propios formatos, lo cual se conservará como evidencia de la auditoria.

- Para auditar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la Entidad, además de lo establecido internamente, se debe dar cumplimiento a lo establecido en la legislación vigente para tal fin.

5. DEFINICIONES

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva.

Criterio de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

Evidencia de la auditoría: Registro, declaraciones de hechos cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoría.

Conclusiones de auditoría: Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Cliente de la auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.

Auditado: Organización que es auditada.

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.

Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría

Experto técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

Observador: Persona que acompaña al equipo auditor pero no audita.

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

Programa de auditoría: Detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

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

Riesgo: Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados pretendidos.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

6. ABREVIACIONES

SGC: Sistema de Gestión de Calidad
SG-SST: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

7. DESARROLLO

7.1 Generalidades

La auditoría interna es toda auditoría realizada por la Cámara de Comercio del Cauca para revisión por la Dirección y propósitos internos. También pueden contratarse firmas externas para la ejecución de las auditorías internas, en este caso deben ser utilizados los formatos internos asociados a este procedimiento.

Teniendo en cuenta que para la planeación de auditorías se consideran las necesidades de la organización o los cambios que se hayan presentado y que afecten los sistemas, se ha establecido que para el SGC y el SGSST se debe llevar a cabo mínimo una auditoría al año.

Entre tanto para el SCI, la programación se definirá cada año y quedará registrada en el cronograma de auditorías, el cual es construido por el Auxiliar de control interno.

7.2. Selección del equipo auditor

El auditor líder y/o el Coordinador de calidad y control interno seleccionarán el equipo auditor teniendo en cuenta la estructura de la auditoría, los procesos a auditar y los siguientes aspectos.

- Evaluación de los requisitos de educación y formación en la hoja de vida
- Verificar la experiencia, teniendo presente que el aspirante a ser auditor debe haber realizado al menos una auditoria, bien sea como auditor o como observador.
- Resultados de evaluaciones: la evaluación se registra en el formato para evaluación de auditores GCF-08, ésta la efectúan los auditados al finalizar el ciclo de auditoría. Si el auditor realiza varias auditorias su calificación se obtendrá del promedio de las evaluaciones realizadas. Para aprobación de los observadores como auditores la evaluación en el formato para evaluación de auditores GCF-08 la realiza el auditor líder.

Para el caso de las auditorías de control interno, la persona encargada de realizarlas es el Auxiliar de control interno.

7.3. Programación

El Coordinador de calidad y control interno y/o Auditor Líder es el encargado de elaborar el programa y el plan de auditorías internas aplicable al SGC y al SGSST por cada ciclo, para lo cual se tienen en cuenta factores como:

- Identificar procesos o actividades a auditar: estos se seleccionan bajo parámetros como estado e importancia de los procesos o actividades, no conformidades de procesos, salidas no conformes, quejas y reclamos de los usuarios, planes de mejoramiento derivados de auditorías por parte de entes de control, entre otros que puedan considerarse relevantes para el proceso de selección.
- Objetivo: Este puede definirse tomando como guía la norma NTC ISO 19011, así como los lineamientos de la alta dirección.
- Alcance: Hace referencia a definir cuáles procesos y/o actividades del Sistema de Gestión serán auditados.
- Criterios de la auditoría: Son los documentos o directrices que se emplearán como referencia para auditar.
- Equipo auditor: grupo de personas encargadas de realizar la auditoría.

El Programa anual se elabora en el formato GCF-06 y el Plan de auditoria en el GCF-17, los cuales se presenta para aprobación a la Presidencia Ejecutiva. Una vez estos han sido aprobados, se informa a los líderes de procesos y a los auditores internos.

Como se indicó previamente, para las auditorías realizadas desde control interno se establecerá un cronograma que será desarrollado anualmente.

7.4 Preparación

La preparación de la auditoría es responsabilidad de los Auditores internos. Ésta se basa en el análisis de la documentación y elaboración de la lista de chequeo. Para esto deben solicitar al Coordinador de Calidad y Control Interno o al encargado del SG-SST los documentos necesarios.

Las preguntas o información guía se relacionan en el formato GCF-16, siendo este el soporte para la ejecución de la auditoría (no se constituye en registro de ésta); se utiliza como documento de trabajo del Auditor. Es de resaltar que este documento no debe ser herramienta de interrogatorio. En la lista de preguntas se debe tener en cuenta el esquema del ciclo **PHVA** (planear - hacer - verificar - actuar), es decir:

- **Planear:** Preguntar por el objetivo, alcance, recursos del proceso, metodología de planificación de las actividades, entradas, actividades, salidas, identificación de riesgos y oportunidades, entre otros aspectos relacionados con la planeación.

- **Hacer:** Preguntas de los procedimientos a auditar que son aplicables al proceso.
- **Verificar:** Indagar sobre el análisis de datos, los resultados de los indicadores de gestión, resultado de auditorías internas o externas previas, actividades de seguimiento y medición.

- **Actuar:** Preguntar por la implementación de acciones de mejora o correctivas.

Para el caso de control interno la preparación se realiza solicitando a las áreas involucradas información relativa a: contratos, incapacidades, relación de ingresos públicos y privados, consignaciones.

7.5 Ejecución

7.5.1. Auditorías del SGC y del SGSST

En la ejecución de las auditorias del SGC y del SGSST se dan tres actividades principales: Reunión de apertura, recolección de evidencia objetiva y reunión de cierre.

7.5.1.1. Reunión de Apertura.

El auditor líder realiza una presentación formal de todo el equipo, explica la metodología, recuerda el objetivo, alcance y criterios de la auditoría; y si es necesario, se resuelven dudas. Pueden presentarse variaciones en la agenda.

En la reunión de apertura se define la fecha en la cual cada auditor debe entregar el informe de auditoría, según los procesos auditados. Con el objetivo de garantizar la conformidad con los hallazgos reportados, es necesario que antes de remitir el informe al Auditor líder y/o al Coordinador de Calidad y Control Interno, éste sea socializado con el auditado y si se considera necesario, realizar los ajustes aplicables para emitir la versión final del informe.

7.5.1.2. Recolección de evidencia objetiva.

Inicia con el desarrollo de la entrevista con el auditado, en la cual los auditores realizan preguntas claras, tomando como guía la lista de chequeo elaborada previamente. En este proceso es necesario escuchar al auditado, observar lo que realiza, evaluar y registrar los detalles de las actividades desarrolladas. Si existen varios auditores, se deben coordinar previamente las dinámicas para la ejecución de la auditoria.

Cuando se identifique una no conformidad u oportunidad de mejora, es conveniente especificar en la lista de chequeo el hallazgo, la evidencia objetiva y el requisito que se está incumpliendo para posteriormente elaborar el informe, si el auditor en ese momento está seguro de la clasificación (no conformidad u oportunidad de mejora) puede manifestárselo al auditado explicándole la situación.

Al concluir la auditoria es pertinente que el auditor presente un resumen general de los resultados, indicando si se han presentado hallazgos o no.

7.5.1.3. Reunión de cierre.

Al finalizar el ciclo de auditoría, el equipo auditor presenta un resumen del desarrollo de la misma, indicando fortalezas y oportunidades de mejora identificadas en los procesos, así como las posibles no conformidades que se hayan identificado.

De igual forma, este espacio se aprovecha para identificar oportunidades de mejora del proceso de auditoría, entre ellas se pueden identificar: la necesidad de aumentar el tiempo asignado en las auditorias, la pertinencia de generar más apoyo por parte del auditor líder, entre otros.

7.5.2. Auditorias del SCI

Las auditorías del SCI se sustentan en el desarrollo de pruebas sustantivas y de recorrido, que pueden ser anunciadas o no. La ejecución de estas pruebas está a cargo del Auxiliar de control interno.

7.6. Elaboración del informe

El equipo auditor elabora el informe de la auditoría de acuerdo con la estructura definida en el formato GCF-13, en este se describen los aspectos positivos, oportunidades de mejora y no conformidades identificadas.

Para la redacción de no conformidades se debe considerar la siguiente estructura:

- Describir el hallazgo.
- Indicar la evidencia objetiva.
- Especificar el requisito que se está incumpliendo.

Para las oportunidades de mejora describir la situación que potencialmente puede ser una no conformidad ó que se puede mejorar, aprovechando todos los aspectos evidenciados en la auditoria y que le permitan al auditado tomar acciones sobre aspectos globales del proceso. En la redacción de oportunidades de mejora se debe evitar hacer recomendaciones o plantear soluciones.

Una vez el Auditor Líder y/o el Coordinador de Calidad y Control Interno cuenta con los informes de todos los procesos, debe consolidar dicha información en un informe final, consignando las conclusiones que permitan conocer si se logró el objetivo establecido para la auditoria.

Como resultado de las auditorías de control interno, el Auxiliar de control interno emite un informe con los resultados, en el cual detalla los hallazgos, que pueden ser oportunidades de mejora o no conformidades. En cualquiera de los casos, este informe debe ser socializado a la alta dirección y a los procesos que fueron auditados, para que de esta forma los últimos puedan tomar las acciones necesarias.

7.7. Evaluar al Auditor

El auditado en conjunto con el Auditor Líder y/o Coordinador de Calidad y Control Interno deberá realizar la evaluación según lo estipulado en el formato GCF-08.

7.8. Seguimiento.

El auditado propone y desarrolla las actividades para implementar las acciones que se deriven del informe de la auditoria, debe definir las fechas límites y los responsables de la ejecución. El Coordinador de calidad o el encargado del SG-SST debe asegurarse que se tomen las acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades encontradas, si el auditado lo requiere el equipo auditor o el Coordinador de Calidad y Control Interno, revisan que las acciones a implementar sean adecuadas a los efectos encontrados.

El equipo auditor (preferiblemente debe ser el mismo) realizará el seguimiento a la implementación de las acciones, a partir de éste, el Coordinador de Calidad y Control Interno o el Auxiliar de Control Interno evaluará la eficacia de las acciones implementadas. El equipo auditor registra el seguimiento a través del Binaps.

Para el caso de las auditorías de control interno, el Auxiliar de control interno debe realizar el seguimiento a las acciones tomadas en los procesos, con el fin de identificar si se han tratado las no conformidades o abordado las oportunidades de mejora.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

GFC-06 Programa de auditoria
GCF-17 Plan de auditoria
GCF-08 Evaluación de auditores
DAD-04 Perfil del auditor
GCF-13 Informe de auditoría
GCF-16 Lista de Chequeo

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO CAMBIO
11	02 de septiembre de 2019	Se ajusta el procedimiento de acuerdo con las dinámicas actuales de la Entidad, incluyendo aspectos relacionados con Binaps y unificando la ejecución de auditorías con aquellas realizadas al SGSST y el SCI.

REVISADO POR: CAROLINA SOLANO	APROBADO POR: ANA FERNANDA MUÑOZ OTOYA
CARGO: Coordinadora de Calidad y Control Interno	CARGO: Presidente Ejecutivo