



Código: GCP-04
Versión: 09
Vigencia: 2010-11-22

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para realizar la planeación y ejecución de las auditorias internas de Calidad y Control Interno, donde se determine la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con las disposiciones planificadas y con los requisitos de la norma ISO 9001 y el cumplimiento de las Normatividad y disposiciones internas documentadas que permitan el mejoramiento continuo de los procesos.

2. ALCANCE


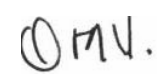
Este procedimiento aplica a todos los documentos, procesos, procedimientos, instructivos, manuales, etc del Sistema Gestión de la Calidad en la CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA adicionalmente aplica para realizar auditoria de control interno incluyendo a los Departamentos, Áreas y oficinas seccional y receptora que no este incluidas dentro del SGC.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Coordinador de calidad y control interno quien será el auditor principal o Líder y los auditores internos de calidad, cumplir con los requerimientos planteados en este documento.

4. DEFINICIONES

- No conformidad: Incumplimiento de un requisito. (NTC ISO 9000)
- 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. (NTC ISO 9000)

REVISADO POR: María Virginia Turbay V	APROBADO POR: Oriana Mendoza vidal
	
CARGO: Coordinadora Área de Calidad y control Interno	CARGO: Presidente Ejecutivo



Código: GCP-04
Versión: 09
Vigencia: 2010-11-22

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

- Auditor: Persona con los atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoria.(NTC ISO 9000).
- Auditados: Persona o grupo de personas a las que se realiza una auditoria. (NTC ISO 9000)
- Auditor principal: Persona encargada de coordinar las auditorias.
- Auditor observador: persona que acompaña activamente en una auditoria al auditor líder.
- Auditor Líder: Persona que dirige el equipo auditor.
- Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia ó veracidad de algo.
- Evidencia de la auditoria: Registros, declaraciones de hechos ó cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.
- Criterios de la auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- Hallazgos de la auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria. (NTC ISO 9000)

5. DESARROLLO

5. 1 GENERALIDADES.

Las auditorias de calidad y Control interno se realizan para detectar las fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y conocer la capacidad del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Control Interno para cumplir con los requisitos del cliente, de la Norma ISO 9001 y de las normas legales que rigen a la organización.

5.2 TIPOS DE AUDITORIAS.

5.2.1 Auditorias internas.

REVISADO POR: María Virginia Turbay V	APROBADO POR: Oriana Mendoza vidal
CARGO: Coordinadora Área de Calidad y control Interno	CARGO: Presidente Ejecutivo



Código: GCP-04
Versión: 09
Vigencia: 2010-11-22

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

5.2.1.1 Auditorias internas de primera parte

Es toda auditoria realizada por la CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA para revisión por la dirección y propósitos internos, las cuales pueden ser realizadas con personal interno y externo cuando la organización desee contratar servicios de empresas asesoras reconocidas y certificadas en sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001.

5.2.2 Externas.

5.2.2.1 Auditorias externas de segunda parte:

La realizan las partes interesadas en la organización como usuarios, proveedores, entes de Control etc.

5.2.2.2 Auditorias externas de tercera parte:

La realizan Organismos externos certificadores internacionalmente, en este caso para efectos de certificación de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001.

Las auditorias se deben realizar bajo ciertos parámetros basados en:

- Presentación objetiva: los hallazgos, conclusiones y reportes de la auditoria deben ser veraces y exactos.
- Independencia: Imparcialidad de la auditoria, sin conflicto de intereses.

REVISADO POR: María Virginia Turbay V	APROBADO POR: Oriana Mendoza vidal
CARGO: Coordinadora Área de Calidad y control Interno	CARGO: Presidente Ejecutivo



Código: GCP-04
Versión: 09
Vigencia: 2010-11-22

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

5.2 REQUISITOS DE UN AUDITOR INTERNO.

Se encuentran definidos en el perfil del cargo

5.3 SELECCIÓN DE AUDITOR INTERNO

El proceso de selección de un auditor de calidad se lleva a cabo en tres (3) etapas:

La primera es una evaluación a los requisitos de educación y formación en hoja de vida.

La segunda etapa es la experiencia en la cual se debe llevar a cabo por lo menos una auditoria a un proceso, ya sea como auditor líder o como observador.

La tercera etapa es la evaluación para aprobación del auditor se deben considerar las siguientes aspectos:

La evaluación se registra en el formato para evaluación de auditores GCF-08, que la efectúan los auditados, al finalizar la auditoria o en el comité de calidad y control interno donde se presentan los resultados de dicha auditoria. 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.

REVISADO POR: María Virginia Turbay V	APROBADO POR: Oriana Mendoza vidal
CARGO: Coordinadora Área de Calidad y control Interno	CARGO: Presidente Ejecutivo



Código: GCP-04
Versión: 09
Vigencia: 2010-11-22

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

Para evaluar las habilidades del cargo se realiza la evaluación del desempeño DAF-08, efectuado por el auditor líder; el auditor líder será evaluado por el representante de la presidencia.

Una vez se cumplan estas etapas los resultados se presentan al comité de calidad y se seleccionan los auditores para que continúen realizando las auditorias.


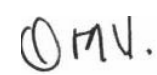
FASES DE LA AUDITORIA

5.4 PLANIFICACION

Las auditorias de calidad se efectúan de acuerdo a solicitudes internas o externas, deben cubrir todos los procesos 1 vez al año; para seleccionar los procesos a auditar se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Importancia del proceso para la entidad
- Programa de auditoria interna.
- Incorporar todos los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad.
- Cambios organizacionales.
- Cambios tecnológicos.
- Nuevos procesos.
- Resultados de auditorias anteriores.
- Quejas y reclamos.
- Solicitudes internas y / o externas.
- Necesidades de la alta dirección.

Para el caso de Control interno se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

REVISADO POR: María Virginia Turbay V	APROBADO POR: Oriana Mendoza vidal
	
CARGO: Coordinadora Área de Calidad y control Interno	CARGO: Presidente Ejecutivo



Código: GCP-04
Versión: 09
Vigencia: 2010-11-22

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

- Riesgos identificados, resultado de acciones tomadas.
- Cumplimiento de la normatividad legal vigente aplicable a todos los procesos de la entidad.
- Seguimiento al desarrollo de la planeación y presupuesto aprobado para el año.
- Resultados de acciones implementadas en Planes de mejoramiento.

El auditor Líder debe definir el alcance de la auditoria y los procesos con los que se iniciara la auditoria, este a su vez en conjunto con la Presidencia ejecutiva, el representante de la presidencia concertara la programación y la comunicara a todos los funcionarios

Para las auditorias de control interno del departamento o áreas que no se encuentran dentro del mapa de procesos del SGC deberán ser auditadas por el Coordinador de calidad y control interno.

Dentro de la programación de la auditoria se tener en cuenta como mínimo el proceso a auditar, a quienes auditar y cuando auditar (Anexo programa de auditorias)

5.5 PREPARACION.

Los auditores deben conocer el programa con anticipación y se les recordara como mínimo 8 días antes a auditores y auditados, indicando auditor líder, el objetivo, alcance y fecha de la auditoria.

Los auditores internos deben preparar su auditoria mediante una lista de verificación o de chequeo de libre esquema de elaboración, teniendo en cuenta el proceso a auditar, la

REVISADO POR: María Virginia Turbay V	APROBADO POR: Oriana Mendoza vidal
CARGO: Coordinadora Área de Calidad y control Interno	CARGO: Presidente Ejecutivo



Código: GCP-04
Versión: 09
Vigencia: 2010-11-22

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

documentación del proceso, la obtención de evidencias cuando efectúen entrevistas y por observación directa, ya que este instrumento se utilizara en la labor de campo.

Para las auditorias externas, se debe presentar el manual de calidad y documentos requeridos.

Dentro de la etapa de preparación los auditores deben tener en cuenta los siguientes requisitos de la NTC ISO 9001


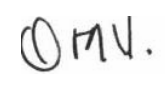
4.2.2 Manual de calidad, 4.23 Control de Documentos, 4.24 Control de los Registros, 5.3 Política de Calidad, 5.4 Planificación, 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación, 6.2 Recursos Humanos, 8.23 Seguimiento y medición de los procesos, 8.5.1 mejora continua, 8.5.2 Acción Correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva y requisitos según el proceso a auditar.

5.6 EJECUCION.

5.6.1 Reunión de apertura.

El auditor líder, Coordinador de Calidad y control interno presenta los auditores y/o observadores, explica la metodología, el objetivo y alcance de la auditoria; si es necesario, se resuelven dudas, se aterriza la agenda.

Cuando se realiza auditoria a uno o dos procesos no se hace necesario realizar reunión de apertura.

REVISADO POR: María Virginia Turbay V	APROBADO POR: Oriana Mendoza vidal
	
CARGO: Coordinadora Área de Calidad y control Interno	CARGO: Presidente Ejecutivo



Código: GCP-04
Versión: 09
Vigencia: 2010-11-22

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

5.6.2 Recolección de evidencia objetiva.

El auditor siempre tomara como base el documento de preparación previo a la auditoria para seguir la ruta del proceso auditado. Inicia con el desarrollo de la entrevista personal, la cual debe ser de manera formal realizando preguntas claras, precisas y concisas. Saber escuchar al auditado, observar lo que realiza, evaluar y registrar. Se debe ser detallista a la hora de confrontar las evidencias que presentan, si existen varios auditores, coordina previamente las actividades a desarrollar.

No se debe auditar solamente documentos, formación, no se debe tomar las cosas de forma personal, no expresar antipatía, no aceptar afirmaciones sin tener acceso a las evidencias, expresar juicios propios.


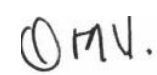
5.6.3 Resultados de la auditoria

Cuando se identifique una no conformidad por incumplimiento frente a un requisito legal, cliente, organización, NTC ISO 9001, se debe clasificar en conformidad mayor o menor.

No conformidad mayor NCM: Se presenta cuando se evidencia una falla en documentar una cláusula de la norma o sistema contra la cual se realiza la auditoria.

No conformidad menor NCm: Cuando se presenta una simple falta contra los requerimientos.

Nota: cuando se repite un incumplimiento en suficientes ocasiones por el mismo requisito este se convierte en una No conformidad Mayor NCM.

REVISADO POR: María Virginia Turbay V	APROBADO POR: Oriana Mendoza vidal
	
CARGO: Coordinadora Área de Calidad y control Interno	CARGO: Presidente Ejecutivo



Código: GCP-04
Versión: 09
Vigencia: 2010-11-22

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

Para hacer la redacción de la no conformidad, deben tener en cuenta estas tres condiciones:

- Identificar el problema.
- Que requisito incumple, ya sea de la norma ISO 9001 o del sistema de Gestión de Calidad.
- Evidencia objetiva que lo soporta


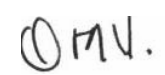
5.6.3 Reunión de cierre.

El auditor líder Coordinador de Calidad y Control Interno presenta un resumen de las no conformidades y observaciones redactadas por consenso del equipo auditor, haciendo énfasis en la obtención de un acuerdo con los auditados.

Cuando se realiza auditoria a uno o dos procesos no se hace necesario realizar reunión de cierre.

5.6.4 Documentación.

El equipo auditor dentro de los siguientes cinco días hábiles a la terminación del ciclo realiza el informe de auditoria, para que los jefes de cada uno de los procesos registren en el GCF-03 "Formato de acciones correctivas y preventivas", las acciones correspondientes a los hallazgos de auditoria.

REVISADO POR: María Virginia Turbay V	APROBADO POR: Oriana Mendoza vidal
	
CARGO: Coordinadora Área de Calidad y control Interno	CARGO: Presidente Ejecutivo




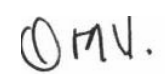
Código: GCP-04
Versión: 09
Vigencia: 2010-11-22

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

5.6.5 Seguimiento.

El auditado propone, ejecuta y registra las acciones correctivas y/o preventivas, definiendo las fechas límites de implementación; con conocimiento y aprobación del auditor, quien debe revisar que toda No conformidad tenga acción registrada. También, es responsabilidad del auditor realizar los seguimientos de las acciones provenientes de los hallazgos de auditoria, los cuales se realizarán de acuerdo a las fechas de implementación, hasta que se verifique la eficacia de cada actividad.

Para evaluar la eficacia de las acciones correctivas se debe tener en cuenta la siguiente documentación: elaboración / modificación física, difusión del documento, distribución / ubicación de copias, identificación de obsoletos.


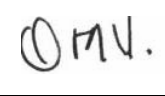
REVISADO POR: María Virginia Turbay V	APROBADO POR: Oriana Mendoza vidal
	
CARGO: Coordinadora Área de Calidad y control Interno	CARGO: Presidente Ejecutivo



Código: GCP-04
 Versión: 09
 Vigencia: 2010-11-22

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">PROGRAMACION</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Se recibe la solicitud interna o externa, se programa siguiendo el plan de auditorias.	Auditor principal, auditores internos o externos, auditados.
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">PREPARACIÓN</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Se solicita la documentación respectiva, se analiza la documentación y se prepara la auditoria. Lista de Chequeo	Audidores, observadores.
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">EJECUCION</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Se realiza la reunión de apertura, se inicia con la recolección de evidencia objetiva, al terminar, se realiza la reunión de cierre.	Audidores, observadores, Auditados
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">PRESENTACIÓN DE INFORMES</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Se presenta el informe de auditoria	Audidores, observadores
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">SEGUIMIENTO</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: auto;">FIN</div>	En los días siguientes a la entrega del informe, el auditor debe verificar que el auditado plantee y registre las acciones respectivas. Posteriormente, se acuerdan fechas para el seguimiento de las acciones, en las cuales se verifica su eficacia, teniendo en cuenta el cumplimiento de las fechas límites para la implementación. Los resultados del seguimiento se registran en el GCF-03.	Audidores, observadores, Auditados

REVISADO POR: María Virginia Turbay V	APROBADO POR: Oriana Mendoza vidal
	
CARGO: Coordinadora Área de Calidad y control Interno	CARGO: Presidente Ejecutivo



Código: GCP-04
Versión: 09
Vigencia: 2010-11-22

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

GCF-03 Formato de acciones correctivas y preventivas (Intranet)

GFC- 06 Ciclo de auditorias


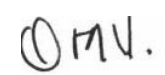
Lista de Chequeo, informes de auditoria

7. ANEXOS

N/A

CAMBIO DE VERSIÓN: Dejar explícita la responsabilidad del auditor en el seguimiento a las acciones provenientes de la auditoria. El auditor debe revisar que toda No conformidad tenga acción registrada y debe verificar la eficacia de las actividades.


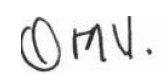
Además se incluyó dentro de los criterios a tener en cuenta en la planificación de las auditorias internas las necesidades de la alta dirección.

REVISADO POR: María Virginia Turbay V	APROBADO POR: Oriana Mendoza vidal
	
CARGO: Coordinadora Área de Calidad y control Interno	CARGO: Presidente Ejecutivo



Código: GCP-04
Versión: 09
Vigencia: 2010-11-22

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

REVISADO POR: María Virginia Turbay V	APROBADO POR: Oriana Mendoza vidal
	
CARGO: Coordinadora Área de Calidad y control Interno	CARGO: Presidente Ejecutivo