

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	SE-PR-01
		FECHA DE VIGENCIA:	02-07-14
	AUDITORIAS INTERNAS	REVISION:	08
		PAGINA:	1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y/o parámetros para la planeación, ejecución, informe, evaluación y seguimiento de las auditorías a realizar por la Oficina Asesora de Control Interno y las auditorías internas que se realizan al Sistema de Gestión de Calidad de Telepacífico.

2. ALCANCE

Inicia con la formulación del Plan Anual de Auditorías (de Control Interno y de Calidad) y finaliza con la entrega del informe con los resultados al Representante Legal y al proceso auditado.

3. DEFINICIONES

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

Auditoría interna. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría. Un auditor del equipo auditor se designa generalmente como auditor jefe del equipo.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.

Experto técnico: <auditoría> Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar. La experiencia o conocimientos técnicos incluyen conocimientos o experiencia en la organización, proceso o actividad a ser auditada, así como orientaciones lingüísticas o culturales. Un experto técnico no actúa como un auditor en el equipo auditor.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría u oportunidades de mejora.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	SE-PR-01
		FECHA DE VIGENCIA:	02-07-14
	AUDITORIAS INTERNAS	REVISION:	08
		PAGINA:	2 de 7

- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito, puede ser de la Norma NTCGP 1000, del cliente, legales o disposiciones internas.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Observación:** Situación que potencialmente puede afectar el sistema de gestión de calidad (Recomendación a la mejora del proceso, procedimiento, etc.)

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

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

4. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

4.1. CONDICIONES GENERALES

Programa Anual de Auditoría de Calidad

4.1.1. El Programa Anual de Auditoría de Calidad debe elaborarse en el formato GC-FO-13 por el Auditor Líder. El Representante de la Dirección debe seleccionar el Auditor Líder de acuerdo a las competencias del personal existente en la entidad.

Para las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad debe tenerse en cuenta:

- Necesidades del Sistema.
- Inquietudes de las partes interesadas.
- Totalidad de los requisitos de las normas NTCGP 1000 e NTC-ISO 9001 en el año indicado.
- Resultados de auditorías anteriores y estado de los procesos a auditar. Aquellos procesos que en auditorías anteriores hayan presentado desviaciones significativas respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad se auditan con mayor frecuencia y profundidad.
- Que las auditorías deben ser ejecutadas por personal independiente de quienes tienen responsabilidad directa en la dependencia que se audita para asegurar la objetividad del proceso de auditoría.
- Integralidad de los requisitos de la NTCGP 1000 e NTC-ISO 9001 y el MECI.

En el Programa Anual de Auditorías debe identificarse los procesos o actividades y las fechas previstas (meses) de ejecución de auditorías.

Para la selección del equipo auditor (interno), deberá considerarse el análisis previo de las competencias requeridas para auditores internos de calidad según el siguiente cuadro:

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	SE-PR-01
		FECHA DE VIGENCIA:	02-07-14
	AUDITORIAS INTERNAS	REVISION:	08
		PAGINA:	3 de 7

Cuadro: Definición de Competencias para Auditores Internos de Calidad

EDUCACION	FORMACION	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Mínimo Técnico	Conocimiento de la Norma NTCGP 1000 e NTC-ISO 9001 Formación como Auditor Interno en Sistemas de Gestión de Calidad	Comunicación oral y escrita, técnicas de entrevista, redacción de informes, relaciones interpersonales.	Mínimo 6 meses en la entidad (para servidores del canal).

Plan de Auditoría Interna de Calidad, reuniones de apertura y cierre e informes de auditoría

4.1.2. El Auditor Líder es el responsable de la elaboración del Plan de Auditoría Interna de Calidad (formato GC-FO-14), la gestión de aprobación ante el Representante de la Dirección y el Gerente, la realización de las reuniones de apertura y cierre de auditorías con los respectivos auditores internos de calidad asignados por este, la coordinación, la ejecución oportuna y la entrega del respectivo Informe de Auditoría Interna de Calidad. Debe definirse el objetivo, el alcance y los criterios de la Auditoría Interna.

En el Plan de Auditoría Interna de Calidad deben identificarse los procesos a auditar (a través del registro de la fecha y hora para el proceso correspondiente), los requisitos a auditar, el equipo auditor (indicando el Auditor Líder) y el auditado.

No conformidades de las Auditorías Internas de Calidad

4.1.3. El equipo auditor es responsable de la elaboración del Reporte de los hallazgos detectados en los procesos de auditoría.

4.1.4. Los responsables de los procesos auditados deben revisar y gestionar el tratamiento para la eliminación de las no conformidades detectadas en los procesos de auditoría de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GC-PR-03 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Igualmente, tienen la responsabilidad de conservar los informes de las auditorías internas de calidad y velar por la participación de los servidores que están a su cargo en la totalidad de la ejecución de las actividades de auditoría y el suministro de las evidencias solicitadas por el equipo auditor.

Informes de Auditorías Internas de Calidad

Este deberá contener como mínimo los siguientes campos:

- Listado del equipo auditor.
- Relación de los procesos auditados.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	SE-PR-01
		FECHA DE VIGENCIA:	02-07-14
	AUDITORIAS INTERNAS	REVISION:	08
		PAGINA:	4 de 7

- Fortalezas y aspectos por mejorar.
- Detalle de las no conformidades y observaciones detectadas.

Rol de la Oficina de Control Interno en las Auditorías Internas de Calidad

4.1.5. La Oficina de Control Interno hará el acompañamiento y seguimiento a las auditorías internas que se hagan al Sistema de Gestión de Calidad.

4.2. DESARROLLO

PLANIFICACION DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD Y MECI

ACT. No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Cargo)
1	Elaborar el Programa Anual de Auditoría de Calidad (Formato GC-FO-13) durante los primeros días del año.	Representante de la Dirección
2	Elaborar el Plan de Auditoría Interna de Calidad (Formato GC-FO-14). Enviarlo oportunamente a los responsables de los procesos (directores y/o Jefes) a auditar. Reunir los documentos aplicables al proceso a auditar (solicitándolos de ser necesario a manera de préstamo al Director de área o Jefe de Oficina correspondiente).	Auditor Líder
3	Elaborar la planificación (guía) para la(s) auditoría(s) según los procesos y auditores asignados en el Plan de Auditoría Interna de Calidad. Verificar y concertar con el Auditor Líder dichas planificaciones.	Auditor asignado

PLANIFICACION DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

ACT. No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Cargo)
1	Elaborar el Plan Anual de Auditorías correspondiente a la Oficina de Control Interno (Formato Plan Anual de Auditoría), donde se establece cronograma y socializarlo oportunamente a los responsables de los procesos (directores y/o jefes) a auditar y presentarlo al Comité Coordinador de Control Interno para su aprobación. Este se presenta los primeros días del año.	Jefe Oficina A. de Control Interno
2	Elaborar comunicado para el Director del área y/o Jefe de Oficina a	Jefe Oficina A. de Control Interno

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	SE-PR-01
		FECHA DE VIGENCIA:	02-07-14
	AUDITORIAS INTERNAS	REVISION:	08
		PAGINA:	5 de 7

	auditar informándole del inicio de la auditoría, del tema a auditar y de la persona que realizará la auditoría. En este comunicado se solicita el apoyo del personal del área a auditar si se requiere.	
3	Consultar la normatividad, auditoría o informes anteriores y la información que se considere utilizar para realizar el trabajo de campo.	Jefe Oficina A. de Control Interno

EJECUCION Y EVALUACION DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD Y MECI

ACT. No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Cargo)
1	<p>Realizar con los auditores internos de calidad y los responsables de los procesos la reunión de apertura con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar el equipo auditor ante los auditados. • Aclarar los objetivos y alcance de la auditoría. • Explicar la metodología de trabajo y aclarar inquietudes. • Confirmar horarios y la disponibilidad de los recursos y condiciones necesarias para el equipo auditor. • Confirmar la fecha y hora de la reunión de cierre. 	Auditor Líder y Equipo Auditor
2	Ejecutar el trabajo de campo de acuerdo al Plan de Auditoría recopilando evidencias acerca del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad con el proceso auditado. Entrevistar a los funcionarios con la planificación revisada y acordada y confrontar con la ejecución de las actividades, muestreos y observación directa.	Auditor asignado
3	Previo a la reunión de cierre, coordinar y ejecutar reunión con el equipo auditor para discutir los hallazgos y definir cuales se catalogan como evidencia objetiva de no conformidad.	Auditor Líder
4	Una vez finalizado el ciclo de auditoría se debe realizar una reunión de cierre con los responsables de procesos para presentar los hallazgos generales y conclusiones para que sean comprendidos y reconocidos por los auditados.	Auditor Líder y Equipo Auditor
5	Presentar en medio impreso el Informe Consolidado de Auditoría (GC-FO-17 Informe Consolidado de Auditoría) a la Gerencia para su revisión, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la reunión de cierre, presentar los Informes de Auditoría Interna de Telepacífico a los responsables de los procesos auditados correspondientes y enviar copia del informe	Auditor Líder

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	SE-PR-01
		FECHA DE VIGENCIA:	02-07-14
	AUDITORIAS INTERNAS	REVISION:	08
		PAGINA:	6 de 7

	Consolidado de Auditoría por correo electrónico interno al Representante de la Dirección y al Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo.	
6	Revisar y gestionar el tratamiento para la eliminación de las no conformidades detectadas en el proceso de auditoría de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GC-PR-03 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.	Director de área o jefe de oficina
7	Realizar seguimiento a la implementación y eficacia de las acciones tomadas para solucionar las no conformidades detectadas de acuerdo a lo dispuesto en el procedimiento GC-PR-03 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.	Profesional de Planeación
8	Evaluar el desempeño de los auditores internos (Formato GC-FO-15 "Evaluación de Desempeño para Auditores Internos") y programar las acciones de formación requeridas de acuerdo a los resultados obtenidos.	Auditor Líder, Representante de la Dirección

EJECUCION Y EVALUACION DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

ACT. No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Cargo)
1	Solicitar la información que se requiere para realizar el trabajo de campo del área a auditar.	Jefe Oficina A. de Control Interno
2	Ejecutar auditoria de acuerdo al plan y al cronograma de trabajo.	Jefe Oficina A. de Control Interno
3	De acuerdo con las pruebas obtenidas, los documentos requeridos y la obtención de evidencias, preparar el informe preliminar de la auditoría.	Jefe Oficina A. de Control Interno
4	Revisar el informe preliminar de la auditoría, realizar los ajustes necesarios y remitirlo al Director del área auditada informándole la fecha límite en la cual deberá hacer las observaciones pertinentes al informe.	Jefe Oficina A. de Control Interno
5	Realizar los ajustes solicitados por el Director del área auditada, sólo si son pertinentes.	Jefe Oficina A. de Control Interno
6	Remitir el Informe definitivo de la Auditoría al Representante Legal, con	Jefe Oficina A. de

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	SE-PR-01
		FECHA DE VIGENCIA:	02-07-14
	AUDITORIAS INTERNAS	REVISION:	08
		PAGINA:	7 de 7

	copia al Director del área auditada. En el informe se debe solicitar al área auditada el plan de mejoramiento para mitigar las debilidades encontradas en caso que se hayan presentado durante la auditoria, con fecha límite para presentarlo.	Control Interno
7	Elaborar y remitir plan de mejoramiento al Representante Legal con copia a la Oficina de Control Interno. Diligenciar el formato SE-FO-13 Plan de Mejoramiento y Seguimiento por Áreas.	Director área auditada
8	Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento presentado por el área auditada. Diligenciar el formato SE-FO-13 Plan de Mejoramiento y Seguimiento por Áreas.	Comité Coordinador de Control Interno
9	Realizar el seguimiento a las observaciones y recomendaciones del informe final de la auditoría realizada al área.	Jefe Oficina A. de Control Interno.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA

Formato Plan Anual de Auditoría.
 Formato GC-FO-13 Programa Anual de Auditoría de Calidad Telepacífico.
 Formato GC-FO-14 Plan de Auditoría Interna de Calidad.
 Formato GC-FO-15 Evaluación de Desempeño para Auditores Internos.
 Formato GC-FO-16 Informe de Auditoría Interna de Telepacífico.
 Formato GC-FO-17 Informe Consolidado de Auditoría.
 Formato SE-FO-04 Informe de Auditoría Control Interno.
 Formato SE-FO-13 Plan de Mejoramiento y Seguimiento por Áreas.
 Listado SE-LI-01 Normograma Seguimiento y Evaluación.
 Listado GC-LI-02 Normograma Gestión de Calidad.
 Procedimiento GC-PR-03 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
 Norma NTCGP 1000 e NTC-ISO 9001.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
 Carlos Alberto Cruz Rivera Jefe Ofic. A. de Control Interno	 Carlos Alberto Cruz Rivera Jefe Ofic. A. de Control Interno	 Fernando Yarpaz Jefe Ofic. A. de Planeación