




**PROCEDIMIENTO**

**AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD**

**VERSIÓN 6.0**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MARTHA INÉS MORALES MARTÍNEZ	MARTHA INÉS MORALES MARTÍNEZ	DORIS SEGUNDA GÓMEZ RIVEROS
ASESORA DE PLANEACIÓN, GESTIÓN DE CALIDAD Y COMUNICACIONES	ASESORA DE PLANEACIÓN, GESTIÓN DE CALIDAD Y COMUNICACIONES	CONTRALORA DEPARTAMENTAL DEL META
FECHA	FECHA	FECHA
21-09-2015	21-09-2015	21-09-2015

**DE USO EXCLUSIVO PARA LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META**

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

## 1. OBJETIVO


El propósito de este documento es describir la metodología aplicada para la planificación, programación, ejecución y documentación de las auditorías internas de calidad, así como del seguimiento de las actividades generadas de las mismas.

## 2. ALCANCE


Este documento aplica para los auditores internos de calidad seleccionados para el ciclo de Auditorías Internas de Calidad de la Contraloría Departamental del Meta. Además, aplica a todos los cargos que participan en las actividades relacionadas con la Auditoría Interna de Calidad.

## 3. DEFINICIONES

- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requisitos de auditoría.
- Auditor Interno: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría interna de calidad.
- Auditor Líder: Auditor interno calificado quién actúa como el administrador del sistema de auditorías.
- Observador: Persona que está en proceso de formación como Auditor Interno de Calidad, el cual puede acompañar la auditoría, sin participar directamente en el desarrollo y ejecución de la misma.
- Equipo Auditor: Está conformado por uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría. También puede estar conformado por un auditor y un observador.
- Auditado: Persona a la cual se le va a efectuar una auditoría.

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

- Referencial: Normas o documentos a partir de los cuales se desarrolla la auditoría.
- Evidencia Objetiva: Información cuya veracidad se pueda demostrar con base en hechos obtenidos a través de la medición, el ensayo u otros medios.
- No Conformidad: El no-cumplimiento de un requisito especificado.
- Oportunidad de Mejora (OM): Observación realizada en la auditoria encaminada a determinar oportunidades adicionales de mejora que permiten aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos del producto o servicio en los procesos del sistema de gestión de calidad.
- Acción de Mejora: Resultado directo de la búsqueda de soluciones a los puntos débiles detectados
- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- Hallazgo: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada, frente a los criterios de auditoria.
- Problema: Situación que se presenta al encontrar una inconsistencia ya sea en producto, proceso o servicio.
- Reunión de Apertura: Reunión realizada por el grupo auditor y los auditados, estableciendo la apertura de la auditoría en donde se da a conocer de manera breve los métodos y procedimientos a utilizar.
- Reunión de Cierre: Reunión del equipo auditor y los auditados mediante la cual se informa la finalización de la auditoría, se presenta un resumen detallado de los hallazgos y las acciones a tomar por parte de los auditados.
- Cierre de Auditoría: La auditoría interna de calidad termina una vez se verifique la eficacia de las acciones tomadas sobre los hallazgos presentados por el grupo auditor.
- Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

#### **4. RESPONSABLES**

El Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, es el encargado de cumplir, hacer cumplir y mantener actualizado el presente procedimiento

#### **5. DESARROLLO O CONTENIDO**

##### **5.1. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**


Determinar la conformidad del sistema de gestión de la calidad con las disposiciones establecidas en el Manual de Calidad y Normas ISO 19011. Así mismo verificar si el sistema de gestión de calidad se implementa, mantiene y mejora de eficaz, eficiente y efectivo, finalmente detectar oportunidades de mejora que permitan ampliar la capacidad institucional para atender los requisitos de las partes interesadas.

##### **5.2. RESPONSABLES**

Las auditorías internas de calidad son dirigidas por el (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones quien se encarga de las actividades de planeación, ejecución y seguimiento de las auditorías internas de calidad y el cierre de las mismas.

El (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones presenta, al final del ciclo el informe de auditoría.

Cada auditoría es realizada por el equipo auditor, los auditores en formación podrán participar como observadores. Cuando la Entidad lo considere conveniente, podrá invitar a conformar un equipo auditor, a un auditor externo calificado, previa revisión de su competencia por medio de su hoja de vida.

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

### 5.3. AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

#### 5.3.1. Principios de Auditoría

El Auditor Interno de calidad y su equipo debe cumplir con los siguientes principios de auditoría:


- **Conducta ética:** Es el fundamento de la profesionalidad. La confianza, integridad, confidencialidad y discreción que debe tener el auditor para realizar la auditoría.
- **Presentación ecuánime:** El auditor presenta los hallazgos, conclusiones e informes con veracidad y exactitud.
- **Debido cuidado profesional:** El auditor tiene la competencia necesaria. Incluye la aplicación de la diligencia y juicio al auditar
- **Confidencialidad:** El auditor debe tener discreción en el uso y protección de la información presentada por los auditados
- **Independencia:** Es la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría. Los auditores son independientes de la actividad que es audita y están libres de sesgo y conflicto de intereses.
- **Enfoque basado en la evidencia:** La evidencia de la auditoría es verificable y está basada en muestras de la información disponible.

#### 5.3.2. Competencias del auditor de calidad

Para desempeñar la función de auditor interno de calidad, los candidatos deben reunir la siguiente competencia:

##### 5.3.2.1. Educación

- Si es Auditor Interno de la Entidad, debe ser mínimo estudiante de carrera profesional.
- Si es Auditor Externo, debe ser mínimo Profesional universitario adicionalmente tener diplomado o especialización en Calidad.

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

#### 5.3.2.2. Formación

El auditor debe tener conocimientos en:

- Norma NTC-ISO 9000 y/o 9001
- Norma NTCGP1000.
- Certificado de Auditor Interno de calidad.

#### 5.3.2.3. Experiencia


- Si es Auditor Interno, debe estar familiarizado con procesos de normalización en la Entidad durante un año.
- Si es Auditor Externo, debe tener como mínimo 100 horas de experiencia en realización de auditorías internas de calidad a diferentes organizaciones.

NOTA: Para la primera auditoría interna de calidad de los auditores internos de la Contraloría Departamental del Meta, se toma como mínimo de experiencia 10 horas de observador y/o la homologación de 30 horas en el proceso auditor o en auditorías de control interno, certificadas por el jefe inmediato.

#### 5.3.2.4. Habilidades

Para ser auditor internos de calidad se requiere contar con las siguientes habilidades, las cuales se definen para ser objeto de evaluación:

- **Planificación:** Facilidad para establecer un plan de acción para sí mismo o para otros con el fin de alcanzar una meta; esto incluye establecer objetivos, decidir el empleo del tiempo y los recursos, establecer prioridades y realizar seguimiento.
- **Organización:** Facultad para permitir la óptima realización del trabajo programado, adoptando una metodología para su realización.
- **Comunicación:** Es la habilidad para transmitir de manera clara y concisa mensajes, información y datos; y escuchar atentamente tanto a usuarios como a personal interno.

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

- **Análisis:** Es la habilidad para transmitir de manera clara y concisa mensajes, información y datos; y escuchar atentamente tanto a usuarios como a personal interno.
- **Solución de Problemas:** Facilita la resolución de problemas en forma colectiva. Fomenta el planteamiento, ajuste y adaptación de ideas. Discute abiertamente los conflictos, no evade ni esconde el problema.

### 5.3.3. Evaluación de los Auditores Internos de Calidad

#### 5.3.3.1. Evaluación de Competencias

La evaluación de las competencias de los Auditores Internos de Calidad las realiza el Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones de la Entidad, las cuales se evidencian en el formato 600.02.395 Evaluación de Competencias de Auditores Internos de Calidad. Dichos registros mantienen archivados en la Oficina de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones.


En caso de un Auditor que se contrate externamente, la evaluación se realiza por medio de la hoja de vida.

#### 5.3.3.2. Evaluación del Desempeño de los Auditores

La evaluación del desempeño de los Auditores Internos de Calidad las realizan funcionarios auditados en el formato 600.02.314 Reporte de Desempeño de Auditores Internos de Calidad. Dicho reporte se realiza para evaluar al auditor en las auditorías realizadas en cada ciclo de auditorías internas de calidad que realice la Entidad.

Para realizar la evaluación del auditor interno de calidad se tiene en cuenta los siguientes criterios de calificación:

<b>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b>	
<b>Excelente</b>	Superior a 4.5
<b>Bueno</b>	Entre 3.8 y 4.49
<b>Aceptable</b>	Entre 3.0 y 3.79
<b>Deficiente</b>	Menos de 2.99

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

La Contraloría Departamental establece los siguientes rangos con relación a la calificación del auditor interno de calidad

CONCEPTO	RANGO DE CALIFICACIÓN
Se mantiene como auditor interno de calidad	Entre 4 o más puntos
Se mantiene como auditor de calidad pero se verifica la debilidad	Entre 3.5 y 3.9
No se mantiene como auditor interno de calidad	Menor de 3.5

El Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones realiza la ponderación de los reportes de desempeño realizado por los auditados, para obtener de esta manera la calificación definitiva de cada auditor interno de calidad.

Estos registros se mantienen archivados en la Oficina de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones.


#### 5.3.3.3. Calificación de un Auditor

Para calificar un auditor, el Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, se basa en la hoja de vida de cada auditor interno de calidad formato 600.02.315 en donde están anexos los soportes de evaluación de competencias y la evaluación del desempeño del mismo. En dicha hoja de vida, se encuentra el resumen, por ciclo de auditoría interna de calidad de la Entidad de la educación, formación, experiencia y habilidades adquiridas en la Entidad a través de las auditorías internas de calidad.

En caso que sea un auditor contratado externamente, este numeral no aplica.

Cuando se requiera, el Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones puede sugerir o emitir conceptos sobre la competencia de los auditores internos, de acuerdo al estudio de las hojas de vida de cada uno, de lo cual puede surgir la necesidad de actualización y/o formación de nuevos auditores o contratación de externos.



	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

## 5.4. PLANIFICACIÓN DE AUDITORIAS

### 5.4.1. Determinación de la viabilidad de la Auditoría

Para determinar la viabilidad de la auditoría, el (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones tiene en cuenta: La información suficiente y apropiada para planificar la auditoría, la cooperación con los auditados, el tiempo no menor a 24 horas por ciclo de auditoría y los recursos adecuados para acceder a las evidencias.

### 5.4.2. Programa de Auditorías Internas de Calidad

El (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones diseña el Programa de Auditorías a realizar en el año utilizando el formato 600.02.316 Programa de Auditorías Internas de Calidad, en el cual se resalta como mínimo: vigencia, objetivo, alcance, fecha, recursos y criterios de auditoría.


#### 5.4.2.1. Criterios del Programa de Auditorías Internas de Calidad

- Frecuencia de la Auditoria

Las Auditorías Internas de Calidad deben programarse de tal manera, que sea posible efectuar un (1) ciclo completo de auditorias como mínimo en un período de un (1) año, sobre todos los requisitos que apliquen a la Entidad de las normas NTC-ISO 9001 y NTCGP1000

El programa de auditoria debe contener como mínimo:

- Vigencia
- Objetivo
- Alcance
- Fechas
- Recursos: (Humanos, financieros)
- Criterios de auditoría: (Cumplimiento de la reglamentación de los procesos)

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

#### 5.4.2.2. Aprobación del Programa de Auditorías Internas de Calidad

El Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones presenta dentro del plan de acción de la dependencia, el Programa de Auditorías Internas de Calidad al (a) Contralor (a) Departamental del Meta para su aprobación.

#### 5.4.2.3. Cambios o Modificaciones del Programa de Auditorías Internas de Calidad

Cuando se requiera modificar el programa de auditoría, bien sea por fecha o recursos, el Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones y presenta el programa modificado para la aprobación del Contralor Departamental.

Se conservan las actualizaciones de dicho programa en medio magnético y en soporte físico se conserva la última copia generada del programa, en la vigencia correspondiente.

### 5.4.3. Plan de Auditorías Internas de Calidad


#### 5.4.3.1. Elaboración del Plan General de Auditorías Internas de Calidad

El auditor líder diseña el plan general de auditorías internas de calidad utilizando el formato 600.02.330 el cual contiene: vigencia, objetivo, alcance, e criterios de auditoría, quipo auditor, riesgos de auditoría y sus respectivos controles, fecha, hora, numerales a auditar, proceso, auditados y auditores

Los riesgos de auditoría son aquellos eventos que de presentarse pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de auditoría, es por esto que se debe identificar oportunamente sus controles.

#### 5.4.3.2. Aprobación del Plan General de Auditorías Internas de Calidad

El auditor líder presenta al Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones el Plan General de Auditorías para su revisión. Una vez revisado se presenta al Contralor Departamental para su aprobación. Cuando éste es aprobado, se divulga a través de la intranet, spark o cualquier otro medio.

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

Cada vez que se requiera modificar una auditoría interna ya programada por causa de algún inconveniente generado por el proceso a auditar o por algún auditor, se debe hacer con el Vo.Bo. del Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones y con autorización del Contralor Departamental, siempre y cuando no interfiera con el desarrollo normal del resto del plan de auditoría ni con las actividades de los auditores y/o auditados implicados en el cambio.

Dicho cambio se debe informar como mínimo un (1) día de anticipación para poder divulgarlo a los auditados, en todo caso los cambios de última hora que sean justificados y aprobados se pueden hacer y ajustar entre los involucrados dentro de la reunión de apertura.

Se conservan las actualizaciones de dicho plan de auditoría en medio magnético y en soporte físico se conserva la última copia generada del programa, en la vigencia correspondiente.


El Plan General de Auditorías Internas de calidad se establece bajo los siguientes criterios:

- Estado de los procesos de la Entidad.
- La importancia de los procesos para la Entidad.
- Resultados de las auditorías internas de calidad realizadas anteriormente.
- Nuevos procedimientos de direccionamiento institucional, evaluación, misional o de apoyo.
- Cambios tecnológicos o humanos en la organización

Para priorizar los procesos, se realiza a través del formato 600.02.396 Matriz Programación de Procesos en donde se analizan tanto los procesos como los criterios enunciados anteriormente. Para la selección de los auditores (únicamente auditores de la entidad), se realiza a través de un formato 600.02.397 Matriz Programación de Auditores, en donde se analizan tanto los procesos como la competencia de los auditores.

- Diligenciamiento de la matriz programación de procesos.

Para el correcto diligenciamiento de los criterios establecidos en el formato 600.02.396 Matriz Programación de Procesos se tiene en cuenta lo siguiente:

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

- No conformes de Auditorías Internas de Calidad (AIC)

Para calificar este componente consulte el Informe consolidado de Auditoría Interna de Calidad 600.02.323 y asigne puntaje de acuerdo al cierre de auditoría así:

Acción cerrada califique uno (1)  
Acción abierta Califique dos (2)

- Acciones Correctivas, Preventivas, No conformidades

Para calificar este componente consulte los formatos 600.02.198 Cuadro de Control y Seguimiento de No Conformes y 600.02.239 Cuadro Control y Seguimiento de acciones. Califique cada proceso y cada acción con base en las siguientes observaciones:

No presenta acciones abiertas califique cero (0)  
Presenta menos de cinco acciones abiertas califique uno (1)  
Presenta más de cinco acciones abiertas califique dos (2)


- Tipo de Proceso

Para calificar este componente debe consultar el mapa de procesos y califique cada proceso de la siguiente manera:

Proceso de direccionamiento institucional califique uno (1)  
Proceso de evaluación califique uno (1)  
Proceso misional califique dos (2)  
Proceso de apoyo califique uno (1), a excepción de Talento Humano y Adquisiciones de Bienes y Servicios cuya calificación es de dos (2)

- Riesgo

La calificación es cualitativa y se estructuró en los siguientes valores:  
0 a 3: Cuando el riesgo es bajo, no existe  
4 a 6: Cuando el riesgo es medio  
De 7 en Adelante: Cuando el riesgo es alto

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

Cuando la auditoría programada es realizada por auditores externos, éste realiza el plan general de auditoría y lo envía al Asesor de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones quien lo valida a través del Formato 600.02.396 Matriz Programación de Procesos para la aprobación por parte del (a) Contralor Departamental del Meta.

#### **5.4.4. Hojas de Verificación**

El auditor es el responsable de la definición de las hojas de verificación, las cuales son las guías para el desarrollo de la auditoría.

Para la preparación de la hoja de auditoria se puede tener en cuenta lo siguiente:

- Documentos y registros a revisar del proceso
- Identificar los cargos que se relacionan con el objetivo y alcance de la auditoria.
- Numeral del requisito a auditar
- El requisito a auditar
- Las evidencias obtenidas
- La clasificación del hallazgo
- Descripción del hallazgo


Una vez analizado el proceso a auditar, el auditor interno de calidad diligencia el formato 600.02.318 Hoja de Verificación, el cual se constituye como documento soporte de la Auditoria Interna de Calidad.

### **5.5. EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA**

#### **5.5.1. Reunión de Apertura**

Antes de iniciar la recolección de evidencias se efectúa una reunión de apertura entre auditores y auditados dejando evidencia en el formato 600.02.74 Acta de Apertura y/o Cierre. En la reunión de apertura se contempla, entre otros, los siguientes aspectos:

- Presentación de los miembros del equipo auditor.

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

- Confirmación del objetivo y alcance de la auditoría.
- Conformación del plan de auditoría.
- Informar brevemente a los auditados sobre el resumen de los métodos y procedimientos que van a ser usados para la realización de la auditoría, aclarando cualquier duda o inquietud de los mismos.

### 5.5.2. Recolección de Evidencia Objetiva


El auditor reúne la evidencia objetiva del funcionamiento del sistema de gestión de calidad a través de medios como entrevistas con el auditado, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones en las áreas de interés.

La auditoría puede realizarse por actividad o por trazabilidad. En el primer caso, se investigan los procesos de la Entidad asociados a un requisito de la norma o su relación con el manual de calidad. En el segundo caso, se investiga mediante la toma de una muestra específica y representativa, un documento, un registro o un producto.

En la recolección de la evidencia objetiva, pueden tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- Determinar si los procedimientos ayudan a cumplir los requisitos de un referencial optimizando los recursos.
- Determinar si los procedimientos se aplican de manera eficaz y eficiente, buscando evidencia en los registros.
- Determinar si los encargados de aplicar los procedimientos los comprenden y usan efectivamente.
- Identificar problemas y dificultades que pueden afectar el sistema.
- Asegurarse de que los productos cumplen con las especificaciones de manera eficiente.
- Identificar si el sistema de gestión de la calidad ayuda a cumplir con los objetivos estratégicos y la misión de la Contraloría Departamental del Meta.

La información obtenida en la auditoría debe ser corroborada por cualquier medio, tratando de buscar correspondencia con otras fuentes independientes.

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

### 5.5.3. Determinación de Hallazgos

Después de haber concluido el proceso de recolección de evidencias, el equipo auditor se reúne a fin de revisar todos los hallazgos encontrados, con el objeto de compararlos contra los criterios, los cuales se entregan a los auditados en el formato 600.02.238 Descripción de Acciones.

El equipo auditor elabora un informe, en el formato 600.02.319 Informe de Auditoría Interna de Calidad, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Objetivo y alcance.
- Proceso auditado.
- Auditados y auditores.
- Actividades realizadas.
- Aspectos relevantes (Fortalezas)
- Aspectos por mejorar
- Conclusiones incluyendo no conformidades


### 5.5.4. Reunión de Cierre

En esta reunión están presentes el equipo auditor, auditados y/o Comité de Calidad, esta actividad se evidencia en el formato 600.02.74 Acta de Apertura y/o Cierre

La Reunión de Cierre se realiza como máximo dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la auditoría.

#### 5.5.4.1 Informe de Auditoría

El auditor líder presenta, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al cierre, el Informe de Auditoría en el formato 600.02.319 a los auditados y hace un resumen de los hallazgos encontrados, debidamente catalogados y justificados, presentando las conclusiones con respecto a la conformidad, eficacia, eficiencia y efectividad de los elementos del sistema, buscando garantizar una comprensión clara de las mismas, por parte de los auditados.

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

Quando la auditoría sea realizada por un auditor externo, éste presenta en un solo informe los resultados generados en todo el ciclo. Cuando la auditoría sea realizada por los auditores internos de la entidad se debe presentar por cada proceso el informe mencionado anteriormente con copia a la Oficina Asesora de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones.

#### 5.6. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

Los auditores internos de calidad, entregan cada uno de los reportes generados en la auditoría al Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, una vez finalice la auditoría del proceso a cargo.

La documentación a entregar por cada equipo auditor es la siguiente:

- Planes de auditoría
- Hojas de verificación
- Actas de apertura y cierre
- Informe de Auditoría
- Acciones correctivas


#### 5.7. GENERACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Todas las No Conformidades encontradas generan automáticamente su correspondiente análisis de causas y definición de acciones correctivas u oportunidades de mejora según el documento 600.01.48 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora.

Para garantizar el desarrollo de las acciones correctivas pertinentes, el equipo auditor entrega a los auditados para cada hallazgo detectado, el formato 600.02.238 Descripción de Acciones el cual es devuelto a los auditores por los auditados, como máximo siete (7) días hábiles después de haberse efectuado la Reunión de Cierre.

El jefe del área auditada, es el único y directo responsable por la implementación de las acciones correctivas. La implementación de las acciones correctivas y su seguimiento puede ser realizada con base al documento respectivo.



	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: 600.01.54 VERSIÓN 6.0

#### 5.8. SEGUIMIENTO

Cada auditor tiene autonomía para hacer un seguimiento al desarrollo de las acciones correctivas o de mejora para verificar el grado de avance o dificultad en dicha etapa del proceso de lo cual deja evidencia en el formato 600.02.238 Descripción de Acciones en el recuadro “Resultados de las acciones tomadas”.

#### 5.9. INFORME FINAL CONSOLIDADO

Al final del ciclo de auditorías internas, el Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones presenta un informe consolidado con las conclusiones generadas de las auditorías al (a) Contralor (a) Departamental del Meta; también puede ser presentado a los jefes del área auditada (en caso que ellos lo soliciten).

El informe consolidado, se puede realizar teniendo en cuenta algunos de los siguientes aspectos:

- Puntos débiles y/o fuertes de la actividad, proceso o del sistema auditado.
- Inconvenientes presentados.
- Relación de No Conformidades Cerradas.
- Relación de No Conformidades Abiertas con su justificación, si es el caso.
- Observaciones generales.
- Conclusiones.

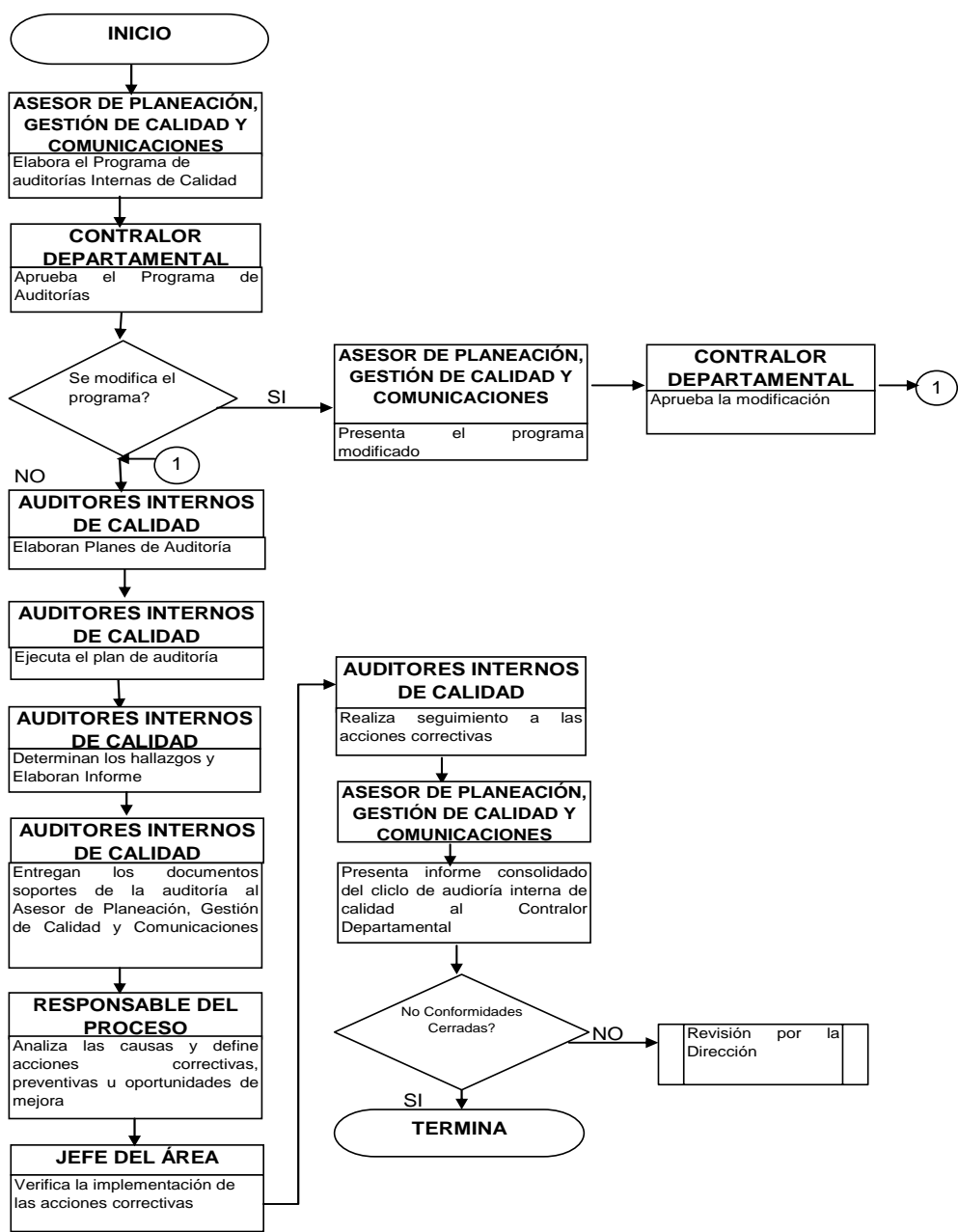
El informe es presentado al cliente de la auditoría (Quién solicita la auditoría) y a los Jefes de los responsables de los procesos auditados (en caso de ser necesario), como máximo quince (15) días después de la finalización del Ciclo de Cierre de las Auditorías Internas de Calidad.

Este numeral aplica cuando la auditoría es realizada por auditores internos de la entidad; el Asesor de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones consolida el informe de acuerdo a las copias recibidas durante el ciclo de auditoría.

#### 5.10. OBSERVACIONES

Las decisiones sobre las No Conformidades que quedaron abiertas, se toman por la Dirección de la Contraloría Departamental del Meta, en el momento de efectuarse la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 6. FLUJOGRAMA





## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

PROCEDIMIENTO  
AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO: 600.01.54  
VERSIÓN 6.0

### 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO

### 8. ANEXOS

- Reporte de Desempeño de Auditores Internos de Calidad 600.02.314
- Hoja de vida de los Auditores Internos de Calidad 600.02.315
- Programa de Auditorías Internas de Calidad 600.02.316
- Hoja de Verificación 600.02.318
- Informe de la Auditoría Interna de Calidad 600.02.319
- Plan General de Auditorías Internas de Calidad 600.02.330
- Evaluación de Competencias de Auditores Internos de Calidad 600.02.395
- Matriz Programación de Procesos 600.02.396
- Matriz Programación de Auditores 600.02.397