

Contenido

1. OBJETIVO

Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la norma técnica aplicable, requisitos legales, reglamentarios e internos de la Entidad; así como la capacidad y efectividad del sistema para el cumplimiento de sus objetivos específicos.

2. ALCANCE

Inicia con la consulta de la asignación en el software de auditoría y planes, de los procesos a auditar y finaliza con la reunión de cierre, previo registro de los planes de mejoramiento y acciones de mejora para tratar las no conformidades y oportunidades de mejora resultantes de la auditoría del Sistema de Gestión de Calidad, por parte del auditor asignado.

3. DEFINICIONES

- **Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una auditoría.
- **Auditor interno de sistemas de gestión:** Persona responsable de llevar a cabo auditorías internas de los sistemas de gestión del ICETEX.
- **Auditor líder:** Es el líder del equipo de auditor y responsable de la correcta ejecución de las auditorías internas de sistemas de gestión que le sean asignadas.
- **Auditoría combinada:** Auditoría llevada a cabo para dos o más sistemas de gestión a la vez.
- **Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla objetivamente para determinar la medida en la cual se cumple los criterios de auditoría.
- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos, normas y requisitos utilizados como referencia frente a lo cual se compara la evidencia objetiva, en una auditoría del Sistema de Gestión de Calidad
- **Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo de expertos técnicos, si se requiere.
- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
- **Experto técnico:** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo de auditoría.
- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Informe de auditoría:** Documento preparado por el equipo auditor, en el que se expresan de manera objetiva los resultados y conclusiones de la auditoría.
- **Lista verificación y chequeo:** Herramienta utilizada por el equipo auditor, para determinar el cumplimiento de los criterios de auditoría en el proceso auditado.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito establecido por la organización, el cliente, la legislación o las normas técnicas aplicables.
- **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Producto:** Resultado de un proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso
- **Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos o desviación negativa de los objetivos de una actividad, proceso o procedimiento.
- **Salida:** Resultado de un proceso.
- **Salida no conforme:** Producto o servicio que no cumple con los requisitos establecidos por la entidad y/o por el Sistema de Gestión de Calidad.
- **Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, proceso, producto o de una actividad, generalmente llevado a cabo en diferentes momentos o etapas.
- **Servicio:** Salida de la entidad con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre el ICETEX y el ciudadano o público de interés.
- **Sistema de gestión:** Un conjunto de elementos de una organización, interrelacionados o que interactúan, para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos.
- **Software de auditoría y planes:** Herramienta tecnológica disponible en la entidad, que permite gestionar la información, documentación y las actividades relacionadas con la planeación y ejecución de las auditorías internas; así como los planes de mejoramiento y acciones de mejora determinadas por los procesos, para dar tratamiento a los incumplimientos o para abordar las oportunidades de mejora, referentes al Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad.

4. CONDICIONES GENERALES

- Para establecer la prioridad de los procesos a auditar y la forma de realización de las auditorías se pueden tener en cuenta los siguientes criterios, entre otros:
 - Resultados de auditorías previas.
 - Alcance de las auditorías.
 - No conformidades reales o potenciales en los procesos.
 - Sugerencias de los auditados.
 - Las actividades que conforman los procesos.
 - Los riesgos de los procesos de la entidad.
 - Cumplimiento de las metas de los indicadores del proceso.
 - Armonización con el Plan Anual de Auditorías al Sistema de Control Interno.
- El Programa Anual de Auditorías para la vigencia 2024 será aprobado por el Jefe de Control Interno, no obstante, las auditorías de dicha vigencia serán compartidas con la Oficina Asesora de Planeación por el período de transición que finaliza el 31 de diciembre del 2024. con el fin de garantizar la aplicación de los criterios establecidos para la priorización de procesos, el cumplimiento de las norma técnica y tener el conocimiento de las auditorías que van a ser desarrolladas.
- Cuando la entidad lo considere necesario podrá contratar las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, así como los seguimientos a las acciones correctivas y de mejora.
- Para los auditores externos contratados por la entidad, se aplicará la evaluación de auditores internos por parte de los líderes de procesos y/o sus delegados y adicionalmente, la evaluación del contratista a través del formato [Informe mensual de Supervisión – Verificación cumplimiento de obligaciones contractuales” \(F319\)](#) que realizará el supervisor del contrato.
- El perfil que deben tener los auditores internos del Sistema de Gestión de Calidad en el ICETEX es el siguiente:

Educación:

Título profesional universitario.

Experiencia:

Poseer experiencia mínima de un (1) año como auditor interno y/o como funcionario o contratista de la entidad.

Formación:

Acreditar participación en cursos o diplomados de auditoría en Sistema de Gestión de Calidad, con base en la Norma ISO 19011.

No.	Conocimientos y habilidades	Se evidencia a través de
1	Poseer conocimientos en procedimientos y técnicas de auditoría.	Certificados de cursos, exámenes, diplomados, especializaciones o Maestrías en temas relacionados con la auditoría.
2	Comprensión de los tipos de riesgos y oportunidades asociados a la auditoría.	Certificados de cursos, exámenes, diplomados, especializaciones o Maestrías en temas relacionados con gestión de riesgos y/o auditoría
3	Habilidades para comunicarse de manera efectiva, por vía oral y escrita.	Presentación de exámenes y/o entrevista de ingreso a la entidad, certificado de idoneidad, presentación de informes.
4	Habilidad de planificación y organización del trabajo de manera eficaz.	Planificación de programas y planes de auditoría.
5	Conocer las normas técnicas y normatividad aplicable al ICETEX y a sus sistemas de gestión.	Certificaciones laborales de experiencia en entidades financieras y/o públicas, certificados de cursos, exámenes, diplomados, especializaciones o Maestrías en temas relacionados la normatividad del sector. Evidencias de cursos de inducción y/o reintroducción de la Entidad.

- El perfil que deben tener los auditores internos del Sistema de Gestión de Calidad contratados externamente por el ICETEX es el siguiente:

Educación:

Título profesional universitario.

Experiencia:

- Poseer experiencia mínima de un (1) año como auditor interno, sea como funcionario o contratista de la entidad o de otras entidades públicas o privadas.

Formación:

- Acreditar participación en cursos o diplomados de auditoría en Sistema de Gestión de Calidad, con base en la Norma ISO 19011.

Conocimientos y Habilidades:

- Ver conocimientos y habilidades requeridas para auditores internos del ICETEX, a excepción de la No.5. Adicionalmente, debe poseer educación, formación y/o experiencia en una disciplina específica y/o del Sistema de Gestión de Calidad relacionado con el objeto de la auditoría; lo cual se comprueba mediante certificaciones laborales, de educación o cursos de formación en los temas relacionados con el sistema de gestión a auditar y/o con la misionalidad o el sector de la Entidad.

- En la reunión del cierre, los auditores deben explicar al auditado que la evidencia de auditoría se basa en una muestra de la información y por tal razón no es totalmente representativa de la eficacia global del proceso, de igual forma deben revisarse con el auditado las no conformidades con el fin de asegurar que se entiendan y recordarles que para abordar el tratamiento de éstas es necesario aplicar el procedimiento de "[Acciones correctivas y de Mejora](#)" (E1-2-10). Si existen objeciones o divergencia deben aclararse en este espacio o dejarlas registradas en el Informe de auditoría. Conforme con lo anterior, deben señalarse las posibles consecuencias de no tomar acciones frente a los hallazgos de la auditoría, así como hacer énfasis en que las oportunidades de mejora no son vinculantes.
- Dado el enfoque por procesos y que éstos se encuentran interrelacionados, es posible que, al realizar la auditoría de forma transversal a los sistemas de gestión, se detecten no conformidades u oportunidades de mejora para un proceso que ya fue entrevistado; en estos casos, se informará el posible hallazgo al líder de proceso para que éste lo evalúe, presente sus evidencias y se determine si se incluye en el informe final como resultado de la auditoría.
- Si la actividad requiere la contratación de un externo para el desarrollo de las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad, se establece el equipo auditor, el cual podrá estar conformado por el auditor líder y/o uno o más auditores. También podrá incluir auditores acompañantes en formación y si es necesario, contar con el apoyo de expertos técnicos.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(No aplica)

5.2. ACTIVIDADES

Auditor / Oficina de Control Interno y/o Oficina Asesora de Planeación

- 5.2.1 Verifica la asignación del proceso a auditar en el "Software de auditoría y planes".
- 5.2.2 Revisa información documentada, con el fin de determinar conformidad inicial con los criterios de auditoría y detectar posibles deficiencias, omisiones o conflictos. La información documentada puede incluir los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad, informes de auditorías anteriores, así como planes de mejoramiento y seguimiento de los mismos.
- 5.2.3. Ingresar en el "Software de auditoría y planes" al módulo de auditorías en la opción de Sistemas de Gestión, para registrar el plan de auditoría y programar las reuniones de apertura, entrevistas y cierre de auditoría.

El Plan de Auditoría incluye:

- Objetivo de la auditoría.
- Alcance de la auditoría.
- Criterios que se van a aplicar en la auditoría.
- Proceso a auditar.
- Auditor líder.
- Equipo auditor.
- Fecha, hora y tiempo estimado para el desarrollo de la auditoría.
- Auditados o funcionarios que van a recibir la auditoría.
- Actividades a desarrollar. Se incluyen dentro de las actividades las reuniones de apertura y de cierre de la auditoría.
- Observaciones. Se incluyen requisitos específicos de disponibilidad y confidencialidad de la información o de herramientas tecnológicas, para el desarrollo de la actividad de la auditoría; si los hay.

Coordinador / Oficina de Control Interno - Oficina Asesora de Planeación

- 5.2.4 Realiza la revisión del plan de auditoría al Sistema de Gestión de Calidad elaborado por el auditor dentro del "Software de auditoría y planes".
- Si está de acuerdo lo aprueba y continúa con la actividad 5.2.5.
 - Si no está de acuerdo se regresa a la actividad 5.2.3., para su respectivo ajuste.

Nota: Para la etapa de transición tanto la oficina de control interno como la oficina Asesora de Planeación deben presentar cada plan de auditoría por el auditor asignado. Para los Planes de auditoría presentados por el auditor del área de planeación, el coordinador de control Interno da continuidad en el flujo del software de auditoría previa aprobación técnica de la revisión por la oficina Asesora de Planeación.

Jefe / Oficina de Control Interno - Oficina Asesora de Planeación

- 5.2.5 Realiza la revisión del programa de auditoría al Sistema de Gestión de Calidad elaborado por el auditor dentro del "Software de auditoría y planes".
- Si está de acuerdo, lo aprueba y continúa con la actividad 5.2.6.
 - Si no está de acuerdo se regresa a la actividad 5.2.3. para su respectivo ajuste; por medio del "Software de auditorías y planes".

5.2.6 Genera comunicación para notificar al líder de proceso sobre el inicio de la auditoría y le remite el Plan de Auditoría A través del "Software de auditoría y planes",.

Nota: Para la etapa de transición tanto la oficina de control interno como la Oficina Asesora de Planeación deben dar cumplimiento al programa de auditoría del Sistema de Gestión de Calidad aprobado para vigencia 2024.

Auditor líder / Oficina de Control Interno - Oficina Asesora de Planeación- Auditores externos

- 5.2.7. Elabora la lista de chequeo en el "Software de auditoría y planes", para la auditoría que va a desarrollar, en la cual incluye las preguntas claves sobre el proceso y sus procedimientos, con el fin de verificar que se cumplan los criterios de auditoría y se dé cumplimiento al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). Registra los soportes y evidencias revisadas.

Auditores / Oficina de Control Interno - Oficina Asesora de Planeación- Auditores externos y Líder del proceso

- 5.2.8. Realiza la reunión de apertura de la auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad, en la cual se presenta el "Plan de Auditoría" y se confirman los canales de comunicación, se presenta el equipo de auditoría, se confirma disponibilidad de los recursos e instalaciones requeridas y asuntos relacionados con la seguridad de la información a analizar, si aplica. Se resuelven dudas de los auditados y se realizan ajustes al Plan de Auditoría, en cuanto a la programación de las sesiones, si se requiere.

Auditores / Oficina de Control Interno - Oficina Asesora de Planeación- Auditores externos

- 5.2.9. Desarrolla la auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad mediante la realización de entrevistas y visitas de observación, junto con la revisión de la información documentada, que permita tener evidencias del cumplimiento de los requisitos establecidos.
- 5.2.10. Elabora informe de hallazgos en el software de auditoría y planes, el cual debe incluir el logro de los objetivos y alcance de la auditoría, recomendaciones para la mejora y el grado de conformidad del proceso con los criterios de auditoría. En el informe final para Revisión por la Dirección también se incluirá la conformidad general y la madurez detectada del Sistema de Gestión de Calidad y relación de resultados similares obtenidos en varios procesos, con el propósito de identificar tendencias o no conformidades sistémicas.

Coordinador / Oficina de Control Interno-Oficina Asesora de Planeación

- 5.2.11 Realiza la revisión del informe preliminar de auditoría elaborado por el auditor dentro del "Software de auditoría y planes".

- Si está de acuerdo, lo aprueba y continúa con la actividad 5.2.12
- Si no está de acuerdo se regresa a la actividad 5.2.10, para su respectivo ajuste.

Nota: Para la etapa de transición la oficina de control interno no realiza la revisión del informe preliminar de la Oficina Asesora de Planeación. Para los informes de auditoría presentados por el auditor del área de planeación, el coordinador de control Interno da continuidad en el flujo del software de auditoría previa aprobación técnica de la Oficina Asesora de Planeación.

Jefe / Oficina de Control Interno-Oficina Asesora de Planeación

- 5.2.12 Realiza la revisión del informe preliminar de auditoría elaborado por el auditor, dentro del "Software de auditoría y planes".

- Si está de acuerdo, lo aprueba y continúa con la actividad 5.2.13.
- Si no está de acuerdo, se regresa a la actividad 5.2.10. para su respectivo ajuste.

Nota: Para la etapa de transición la oficina de control interno no realiza la revisión del informe preliminar de la Oficina Asesora de Planeación. Para los informes de auditoría presentados por el auditor del área de planeación, el jefe de control Interno da continuidad en el flujo del software de auditoría previa aprobación técnica de la oficina Asesora de Planeación.

Auditor / Oficina de Control Interno -Oficina Asesora de Planeación

- 5.2.13. Convoca a reunión de cierre de la Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad, vía calendario del correo electrónico, de acuerdo con el Plan de Auditoría.

Auditor Líder y equipo auditor/ Oficina de Control Interno -Oficina Asesora de Planeación - Auditores externos y Líder del proceso

- 5.2.14. Realiza reunión de cierre y presenta el Informe de Auditoría Interna. En el software de auditoría y planes, registra la trazabilidad (ejecución de sesiones) y conclusiones de la auditoría.
- Si hay objeciones al informe, ir a la actividad 5.2.15.
 - Si no hay objeciones al informe, continúe con la actividad 5.2.16

Líder / Proceso

- 5.2.15 Presenta las evidencias y justificaciones que pueden subsanar o modificar los hallazgos del informe emitido por el auditor designado por la Oficina de Control Interno y/o Oficina Asesora de Planeación.

Auditor / Oficina de Control Interno- Oficina Asesora de Planeación.

5.2.16 Revisa y verifica las nuevas evidencias y justificaciones presentadas por el líder de proceso.

- Si las evidencias subsanan o modifican el hallazgo, ir a la actividad 5.2.17.
- Si las evidencias presentadas no subsanan el hallazgo, una vez consultado con el Jefe de la Oficina de Control Interno, ir a la actividad 5.2.18.

5.2.17. Conforme a las evidencias o aclaraciones presentadas por el Líder de proceso y su equipo. ajusta el Informe de Auditoría, en el "Software de auditoría y planes".

Nota: Durante la etapa de transición para cuando existan hallazgos en las auditorías llevadas a cabo por la Oficina Asesora de Planeación y las evidencias no subsanan el hallazgo, la consulta se llevará a cabo al jefe de la Oficina Asesora de Planeación. ir a la actividad 5.2.18.

Coordinador / Oficina de Control Interno - Oficina Asesora de Planeación

5.2.18 Aprueba el informe, una vez revisado, y lo envía al Jefe de Control Interno a través del "Software de auditoría y planes".

Nota: Para la etapa de transición la oficina de control interno no realiza la revisión del informe de la oficina Asesora de Planeación. Para los informes de auditoría presentados por el auditor del área de planeación, el coordinador de control interno da continuidad en el flujo del software de auditoría previa aprobación técnica de la oficina Asesora de Planeación mediante correo electrónico.

Jefe / Oficina de Control Interno - Oficina Asesora de Planeación

5.2.19 Envía notificación al correo electrónico al líder del proceso, una vez aprobado el informe, a través del "Software de auditoría y planes", donde se adjunta el informe definitivo de la auditoría.

Nota: Para la etapa de transición la Oficina de Control Interno envía notificación al correo electrónico al líder del proceso, previa aprobación técnica por la Oficina Asesora de Planeación

Auditor / Oficina de Control Interno- Oficina Asesora de Planeación

5.2.20 Registra los planes mejoramiento y acciones de mejora para dar tratamiento a las no conformidades y oportunidades de mejora de auditoría, asignando a el(los) delegado(s) por el líder de proceso (rol: líder de plan). Continúa con el "[Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora E1-2-10](#)"

5.2.21. Realiza el cierre de la auditoría una vez registrados los planes de mejoramiento y acciones de mejora en el "Software de auditoría y planes".

5.2.22. Realiza el seguimiento a la ejecución, cierre y efectividad de las acciones registradas en los planes de mejoramiento y acciones de mejora, mediante el "Software de auditoría y planes", consignando observaciones, avance evidenciado y estado de las acciones.

Tecnico y/o Auditor / Oficina de Control Interno- Oficina Asesora de Planeación

5.2.23 Archiva los registros y papeles de trabajo remitidos desde el "Software de auditoría y planes" al gestor documental. Sigue el procedimiento "[Administración de archivos de gestión](#)" (A8-3-01).

Nota: Para la etapa de transición la Oficina de Control Interno archiva la información de acuerdo con las tablas de retención solo hasta el 30 de diciembre del 2024.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	CÓMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Ejecución del Programa Anual de Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad	Realizar seguimiento a la ejecución del Programa de auditorías.	Seguimiento de la ejecución del Programa de auditorías a través de reuniones, correos y consulta del avance; en el software de auditoría y planes.	Jefe de Oficina de Control Interno/ Oficina Asesora de Planeación
Ejecución de la Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad	Revisar el avance y la correcta ejecución de cada auditoría del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con el objetivo, alcance, tiempos y criterios determinados en el Programa	Seguimiento del avance, revisión y aprobación de documentos resultantes de cada auditoría; a través del software de auditorías y planes.	Jefe de Oficina de Control Interno/ Oficina Asesora de Planeación

ACTIVIDAD A CONTROLAR	CÓMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
	Anual de Auditorías.		

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Plan Anual de Auditorías al Sistema de Control Interno	N/A
NTC- ISO 9001	N/A
NTC – ISO 19011	N/A
Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora	E1-2-10
Procedimiento Administración de archivos de gestión	A8-3-01

COPIA CONTROLADA

Anexos:

[Diagrama EV1-2-02 - Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad - V10.pdf](#)

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, oct 18 2024 04:10 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

Se actualiza el procedimiento de acuerdo con la transición de las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad a la Oficina Asesora de Planeación

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2024-10-21	10	Se actualiza el procedimiento de acuerdo con la transición de las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad a la Oficina Asesora de Planeación
2022-11-28	9	<p>En las condiciones generales se ajusta la a condición 4 así la evaluación de los auditores la realizan los líderes del proceso o sus delegados, se elimina el formato F128 y la evaluación de contratista se realiza en el formato F319.</p> <p>Se elimina ajusta la actividad 5.2.14 y se elimina el formato F05</p> <p>Se elimina la actividad 5.2.20</p>
2021-12-24	8	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye el aplicativo "Software de auditoría y planes" en las actividades y condiciones generales- Se eliminan los formatos F181, F90, F91F180, F181, F402 y F86. En los documentos relacionados se eliminan los formatos F181, F90, F91F180, F181, F402 y F86. y los correspondientes instructivos
2020-09-09	7	<p>De acuerdo con el correo de fecha agosto 24 se recibieron los ajustes al procedimiento que a continuación se mencionan:</p> <p>Procedimiento EV1-2-02 Auditorías Internas de Sistemas de Gestión: Se modificó la forma de revisar y dar retroalimentación a los líderes de proceso sobre los planes y acciones de mejora. Se incluyeron en la actividad de consolidación de la información, las diferentes acciones de mejora de los procesos. Se modifica la referencia al informe de auditoría, en la nueva versión del formato, unificado para todo tipo de auditoría.</p>
2019-3-12	6	Se rediseña el procedimiento para que aplique a auditorías a los sistemas de gestión.
2015-03-24	5	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye en condiciones generales, conocimiento en la norma ISO 19011:2011. El diagrama de flujo no cambia.
2012-4-13	4	<ul style="list-style-type: none"> Modificación en numeral 4. Concepto de No conformidad Modificación ajustes en el numeral 5. Se incluye el 5.2.23
3/6/2010	3	Se incluyen en condiciones generales, el perfil del auditor y se modifican las actividades 5.2.14 y 5.2.17. Diagrama de flujo no cambia de versión.
-	2.0	-
-	1.0	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI