



PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS



INFOTIC
SOLUCIONES INTELIGENTES

	Procedimiento Auditorías internas	Código:	EYM-PRO-003
	Evaluación y Mejora	Versión:	003

1. OBJETIVO

Establecer la estructura metodológica para llevar a cabo la planeación, ejecución, registro y seguimiento de las auditorías internas, con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de las disposiciones planificadas con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001 e IEC/ISO 27001, los legales, de Clientes y de la Organización.

2. ALCANCE

Abarca desde la definición de competencias de los auditores internos, la planeación, y ejecución de las auditorías, hasta el seguimiento y cierre a las No conformidades detectadas durante el proceso.

3. RESPONSABLES

Líderes de Calidad, Auditores internos de la Organización, Líderes de proceso.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Auditado:** Organización que es auditada.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, dependiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditor Líder:** Persona designada para dirigir la auditoría con la capacidad requerida para planear, coordinar, dirigir, administrar y realizar auditorías frente a lo planificado.
- **Auditor Acompañante:** Es el responsable de apoyar al Auditor Líder en la realización de la auditoría y quien se prepara para formación de auditor líder de acuerdo con su desempeño.
- **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 usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- **Evidencia:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
- **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoría y que son verificables.
- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

	Procedimiento Auditorías internas	Código:	EYM-PRO-003
	Evaluación y Mejora	Versión:	003

5. LINEAMIENTOS GENERALES

- Frecuencia de las auditorías: Para evaluar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y/o Seguridad de la Información se efectuará un ciclo de auditoría en el año para todos los procesos. Sin embargo, en caso de requerirse una auditoría adicional por modificación significativa del SGC y/o SGSI, resultados negativos de los indicadores de gestión o requerimiento de auditorías previas, se planeará con los mismos parámetros establecidos.
- El programa de auditoría anual se crea desde coordinación de Calidad y Oficina de Control Interno registrando las auditorías realizadas a los procesos de la organización y puede ajustarse en caso de ser requerido.
- Se priorizan los procesos en el plan de auditoría con base en el programa de auditoría que tiene en cuenta las no conformidades externas e internas del año anterior, los cambios y la importancia de los procesos.
- Los líderes de calidad capacitarán a los auditores internos en el manejo y aplicación de la herramienta para el desarrollo de las auditorías del SGC y/o SGSI.
- Las auditorías internas se definen según las necesidades de la Organización.
- El acompañamiento realizado por los auditores internos de la Organización durante las auditorías internas y los seguimientos y verificaciones de documentación de los Sistemas de Gestión (SGC y SGSI) será reconocido como experiencia válida para desempeñarse posteriormente como auditor líder en este tipo de auditorías.

6. PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS AUDITORES INTERNOS

Los auditores internos serán formados por un ente certificador como auditor interno en la norma ISO 9001 y/o IEC/ISO 27001 en la versión vigente. En la tabla 1 se definen las competencias y habilidades de los auditores internos.

Cabe resaltar que dentro de la auditoría se programarán auditores acompañantes, con el objetivo de ampliar el conocimiento con respecto a los procesos, y así desarrollar habilidades para que se proyecten como auditores titulares y/o líderes. Sin embargo, es preciso aclarar que todos los colaboradores de INFOTIC S.A., pueden realizar acompañamiento durante las auditorías.

6.1 COMPETENCIAS DEL EQUIPO AUDITOR

Tabla 1. Competencia Auditores Internos.

Educación	Profesional en cualquier área del conocimiento	Diploma o acta de grado
Experiencia en la Organización	Mínimo seis meses de vinculación	Base de colaboradores activos
Experiencia como acompañante en auditorías internas	Líder: Mínimo 16 horas de auditoría	Hoja de vida y/o certificaciones laborales
	Acompañante: No requerido	

	Procedimiento Auditorías internas	Código:	EYM-PRO-003
	Evaluación y Mejora	Versión:	003

		Registros que demuestren el tiempo requerido (plan de auditoría)
Formación	Curso auditor interno ISO 9001 o IEC/ISO 27001 (Versión vigente)	Certificado de auditor interno ISO 9001 o IEC/ISO 27001
Conocimientos	ISO 19011 (Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión)	
Habilidades	Principios de auditoría: integridad, presentación imparcial, debido cuidado personal, confidencialidad, independencia, enfoque basado en la evidencia y enfoque basado en riesgos.	

De acuerdo con los requerimientos de la Organización, se optará por contratar auditores externos, siempre y cuando cumplan con las competencias mencionadas a continuación. La Organización solicitará al auditor certificados como curso de auditor en la norma ISO 9001 o IEC/ISO 27001 (versión vigente), y documentos adicionales que garanticen la idoneidad para realizar la auditoría. Cabe mencionar que la exigencia requerida para los auditores contratados externamente es mayor a la solicitada para los auditores internos.

Tabla 2. Competencia auditores contratados externamente.

Educación	Profesional en ingeniería de sistemas, electrónica, industrial o afines.	Diploma o acta de grado
Experiencia	Mínimo 2 años	Experiencia en la realización de auditorías en la norma ISO 9001 o IEC/ISO 27001 dentro de las organizaciones del sector TIC.
Formación	Certificación de Auditor Interno ISO 9001 o IEC/ISO 27001 (versión vigente) *Auditor Líder ISO 9001 o IEC/ISO 27001 (deseable)	Certificado auditor

Nota: El auditor externo podrá utilizar sus formatos y los que considere pertinentes para el ejercicio de auditoría. Los documentos como requisito para INFOTIC S.A. serán: plan de auditoría e informe de auditoría.

	Procedimiento Auditorías internas	Código:	EYM-PRO-003
	Evaluación y Mejora	Versión:	003

6.1.1 Responsabilidades

- Planificar la auditoría y por lo menos con diez (10) días de antelación entregar el plan de auditoría a las personas auditadas.
- Elaborar las listas de verificación de las auditorías asignadas cuando la auditoría sea realizada por personal interno de la Organización.
- Documentar los hallazgos de auditoría.
- Cuando los auditores son internos el informe se debe presentar en reunión de cierre no mayor a tres (3) días posteriores a la auditoría.
- Cuando los auditores son externos pueden remitir el informe máximo 15 días posteriores a la finalización de la auditoría.
- Los auditores líderes tienen la responsabilidad de orientar metodológicamente a los auditores acompañantes para fortalecer su competencia como auditor.
- Cooperar y apoyar al auditor líder en las etapas para el desarrollo de la auditoría (Auditores acompañantes).

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Auditorías al SGC realizadas por auditores internos

Ítem	Responsable	Actividad	Definición	Evidencia
1.	Coordinación de Calidad, Control Interno y/o responsable	Crear Programa de Auditoría	Se genera el programa de auditoría incluyendo las auditorías que traten los sistemas de Gestión de la Organización y requisitos aplicables a la misma. Estas se determinan ya sea de manera separada o en combinación.	Programa de Auditoría
2.	Coordinación de Calidad, Control Interno y/o responsable	Divulgar el programa de auditoría	Una vez definido el programa se procede a su divulgación con los líderes de proceso de la Organización para que estén informados frente a las auditorías que serán ejecutadas y en las cuales están involucrados.	Divulgación Programa de Auditoría
3.	Coordinación de Calidad	Seleccionar auditores	Determinar la competencia con base en los criterios y evidencia definida en la tabla 1. Se tendrá en cuenta que los auditores no podrán evaluar los procesos en los que participan.	Evidencias competencia auditores seleccionados
4.	Coordinación de Calidad – Equipo auditor	Crear plan de auditoría	Realizar el plan de auditoría de acuerdo con lo definido en el programa de auditoría, para ello en el módulo de auditorías de la plataforma Daruma, en la ruta de auditorías	Plan de auditoría

			internas→ programación, se crea estableciendo los siguientes parámetros: objetivo, alcance, criterios, ubicación, recursos, metodología y riesgos asociados. Una vez guardada la información se procede a programar las auditorías por cada proceso, registrando la descripción, fechas de inicio y fin de la auditoría, documentos asociados, entre otros. Finalmente, se definen los responsables mínimos requeridos (coordinador, auditores, y auditados). Esta información se registra adicionalmente en el plan de auditoría.	
5.	Comité de Calidad	Aprobar Plan de Auditoría	La Vicepresidencia Administrativa y Financiera y el Coordinador de Calidad presentan en el comité de calidad el plan de auditoría definido. De igual forma, en dicho Comité se revisa el plan de auditoría con los responsables para verificar la disponibilidad de auditores y auditados en las fechas planeadas. Si se requieren ajustes en fechas y/o auditores se realizan.	Plan de Auditoría revisado y aprobado
6.	Coordinación de calidad	Divulgar Plan de Auditoría	Se notifica mediante correo electrónico a los auditados y auditores la creación del plan para su consulta.	Correo electrónico
7.	Equipo Auditor	Validar parámetros de auditoría y registrar las sesiones	Una vez se tiene creado el plan de auditoría se registra esta información en el módulo de auditorías de Daruma en la ruta: Programa auditorías internas – Programación – Auditoría creada – Auditoría del proceso. En donde se validan los parámetros (seleccionando los requisitos de la norma a ser auditados) y el plan de la auditoría. Posteriormente se crean las sesiones en donde se registra el horario específico de la auditoría.	Sesión programada en Daruma
8.	Coordinador de auditoría	Aprobar planeación de sesiones	Una vez el auditor determina los requisitos de auditoría y la sesión en la que se realizará, el Coordinador aprueba la planeación dentro de Daruma.	Superada etapa de aprobación en Daruma

	Procedimiento Auditorías internas		Código:	EYM-PRO-003
	Evaluación y Mejora		Versión:	003

9.	Equipo Auditor	Revisar documentación y generar lista de verificación	Se verifica la documentación del proceso de acuerdo con los criterios de la auditoría se verifica la vigencia de los documentos y registros, determinando su adecuación con respecto a los criterios de auditoría. Posteriormente en Daruma se crea la lista de verificación con base en los criterios/requisitos a ser evaluados durante la auditoría.	Lista de Verificación
10.	Auditor Líder, Equipo Auditor Auditados.	Ejecutar la Auditoría	Se da inicio con la reunión de apertura, con la finalidad de confirmar el acuerdo sobre el plan de auditoría, presentar al equipo auditor y asegurarse de realizar las actividades planeadas durante la auditoría. Posterior a la reunión, se procede a realizar la recopilación y revisión de la documentación, posteriormente el auditor ingresa al portal de ejecución en Daruma y selecciona las sesiones establecidas en el plan de auditoría para definir la fecha de inicio real de la misma, ingresa a registro de hallazgos y genera la descripción de resultados de la revisión de acuerdo con las preguntas formuladas en la lista de chequeo, estableciendo el tipo de hallazgo (aspectos destacables, No conformidad, Oportunidades de mejora). El informe de consolidado de los hallazgos se podrá evidenciar en el portal de ejecución, seleccionando el número del programa de auditoría asociado.	Hallazgos de auditoría
11.	Proceso Auditado	Aceptar los hallazgos de auditoría	Una vez el auditor registra los hallazgos, el proceso debe aceptarlos de acuerdo con lo establecido durante la ejecución y cierre de auditoría. Esta actividad se realiza durante la etapa de aprobación de informe final.	Aceptación de hallazgos realizada en etapa de aprobación de informe final
12.	Equipo Auditor	Elaborar Informe de Auditoría.	Realizar informe de auditoría según los lineamientos del formato EYM-FOR-006, cargarlo dentro de la plataforma Daruma y	Formato informe de auditoría

			presentarlo a los auditados hasta 3 días posterior a la realización de la auditoría. Para llevar a cabo el informe se utiliza el informe de consolidado de hallazgos de Daruma. Todos los hallazgos que sean registrados con base en la lista de chequeo en Daruma, deben ser registrados en el informe.	
13.	Auditor Líder	Ejecutar Reunión de Cierre.	En la reunión de cierre deben estar presentes el Coordinador de auditoría, el auditor líder y los responsables de proceso con el objetivo de exponer las conclusiones de la Auditoría con respecto a la conformidad del proceso con los requisitos de la Norma ISO 9001 e IEC/ISO 27001. Adicional se realiza el cierre de la auditoría dentro de Daruma, indicando si hubo cumplimiento con respecto al objetivo de la auditoría y las conclusiones asociadas al ejercicio. Se entrega una copia del informe de auditoría por correo electrónico a los auditados y al Coordinador de Calidad. Además, se deja copia del mismo en Daruma - etapa de cierre.	Correo electrónico con divulgación del informe de auditoría.
14.	Auditados	Evaluar auditores líderes.	Diligenciar el formato EYM-FOR-004 evaluación de auditores, con el fin de determinar el nivel de competencia de los mismos. El puntaje mínimo que se debe alcanzar en esta evaluación para el auditor líder debe ser de 4. La evaluación de auditores debe ser diligenciada máximo 3 días posteriores a la realización de la reunión de cierre.	Formato Evaluación de auditores EYM-FOR-004
15.	Auditor Líder	Evaluar auditores acompañantes	Diligenciar el formato EYM-FOR-007 evaluación de auditores acompañantes, con el fin de determinar el nivel de competencia de estos. El puntaje mínimo que se debe alcanzar en esta evaluación para los auditores acompañantes debe ser de 3.	Formato Evaluación de auditores acompañantes EYM-FOR-007

	Procedimiento Auditorías internas		Código:	EYM-PRO-003
	Evaluación y Mejora		Versión:	003

16.	Responsables de Proceso - Coordinación de Calidad	Documentar Acción Correctiva.	Toda No Conformidad de auditoría genera una Acción Correctiva que se realizará de acuerdo a los criterios establecidos en el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora EYM-PRO-002 y que serán documentadas en el formato EYM-FOR-003, según lo establecido en el procedimiento. Estas acciones se registran como planes de acción en la plataforma Daruma, para su seguimiento y evaluación de eficacia.	Registro de acciones correctivas en el formato EYM-FOR-003
17.	Equipo Auditor	Realizar seguimiento a las Acciones Correctivas.	En todas las auditorias se debe hacer seguimiento a las acciones correctivas del proceso auditado, hacer su cierre y verificar su eficacia.	Matriz de seguimiento EYM-FOR-001

Auditorías al SGC realizadas por auditores externos

Ítem	Responsable	Actividad	Definición	Evidencia
18.	Coordinación de Calidad Control Interno	Crear Programa de Auditoría	Se genera el programa de auditoría incluyendo las auditorías que traten los sistemas de Gestión de la Organización y requisitos aplicables a la misma. Estas se determinan ya sea de manera separada o en combinación.	Programa de Auditoría
19.	Coordinación de Calidad Control Interno	Divulgar el programa de auditoría	Una vez definido el programa se procede a su divulgación con los líderes de proceso de la Organización para que estén informados frente a las auditorías que serán ejecutadas y en las cuales están involucrados.	Divulgación Programa de Auditoría
20.	Coordinación de Calidad	Solicitar evidencias de competencia	Determinar la adecuada competencia de los auditores externos con base en los criterios y evidencia definida en la tabla 2.	Cumplimiento criterios tabla 2
21.	Coordinación de Calidad – Auditores Externos	Crear plan de auditoría	Realizar el plan de auditoría con base en el programa de auditoría, estableciendo los parámetros: objetivo, alcance, criterios, ubicación, metodología, recursos, riesgos asociados,	Plan de Auditoría

	Procedimiento Auditorías internas		Código:	EYM-PRO-003
	Evaluación y Mejora		Versión:	003

			programación de la auditoría y si se tiene alguna observación al respecto.	
22.	Comité de Calidad	Aprobar Plan de Auditoría.	La Vicepresidencia Administrativa y Financiera y la Coordinación de Calidad presentan en el Comité de Calidad el plan de auditoría definido. De igual forma, en dicho Comité se revisa el programa de auditoría con los responsables para verificar la disponibilidad de auditores y auditados en las fechas planeadas. Si se requieren ajustes en fechas y auditores se realizan.	Plan de Auditoría revisado y aprobado
23.	Coordinación de calidad	Divulgar Plan de Auditoría.	Se notifica mediante correo electrónico a los auditados y auditores la creación del plan para su consulta.	Correo electrónico
24.	Coordinador de Calidad	Compartir documentación	El Coordinador de Calidad comparte la documentación de los procesos auditados que les solicitan los auditores para la preparación de la auditoría.	Correo electrónico
25.	Equipo Auditor	Realizar revisión Documental y preparación de la auditoría.	Se verifica la documentación del proceso de acuerdo con los criterios de la auditoría se verifica la vigencia de los documentos y registros, determinando su adecuación con respecto a los criterios de auditoría. Si el auditor externo lo considera pertinente genera las listas de verificación. El auditor líder debe apoyarse en los acompañantes de auditoría con el fin de guiarlos y enseñarles el arte de las auditorías.	Listas de verificación (si aplica)
26.	Auditor Líder, Equipo Auditor Auditados.	Ejecutar la Auditoría.	Se da inicio con la reunión de apertura, con la finalidad de confirmar el acuerdo sobre el plan de auditoría, presenta al equipo auditor y da una breve introducción a las actividades planeadas para la auditoría. Posterior a la reunión, se procede a la auditoría de cada uno de los procesos involucrados. Realiza la recopilación y revisión de la documentación y evidencias, registrando los hallazgos que identifica durante el ejercicio.	El resultado de esta etapa finalmente se refleja en el informe de auditoría.

	Procedimiento Auditorías internas		Código:	EYM-PRO-003
	Evaluación y Mejora		Versión:	003

			Finaliza con la reunión de cierre en donde se expresan los hallazgos evidenciados durante la auditoría.	
27.	Equipo Auditor	Elaborar Informe de Auditoría.	Realizar informe de auditoría según los lineamientos del formato EYM-FOR-006 registrando la totalidad de los hallazgos de auditoría y conclusiones sobre el estado del SGC. Este se comparte mediante correo electrónico a los auditados en los siguientes 15 días posteriores a la auditoría.	Informe de auditoría
28.	Auditados	Evaluar auditores líderes.	Diligenciar el formato EYM-FOR-004 Formato Evaluación de auditores, con el fin de determinar el nivel competencia de los auditores líderes. El puntaje mínimo que se debe alcanzar en esta evaluación debe ser de 4. La evaluación de auditores debe ser diligenciada máximo 3 días posteriores a la realización de la reunión de cierre.	Formato EYM-FOR-004
29.	Auditor Líder	Evaluar auditores acompañantes	Una vez finalizada la auditoría se realiza la evaluación de los auditores acompañantes, de acuerdo con las actividades que ejecutaron durante el ejercicio.	Formato EYM-FOR-007
30.	Responsables de Proceso - Coordinación de Calidad	Documentar Acción Correctiva.	Toda No Conformidad de auditoría genera una Acción Correctiva que se gestionará de acuerdo a los criterios establecidos en el Procedimiento Acciones Correctivas, preventivas y/o de mejora EYM-PRO-002 y que serán documentadas en el formato EYM-FOR-003, según los establecido en el procedimiento.	Registro de acciones correctivas en el formato EYM-FOR-003
31.	Equipo Auditor	Realizar seguimiento a las Acciones Correctivas.	En todas las auditorias se debe hacer seguimiento a las acciones correctivas del proceso auditado, hacer su cierre y verificar su eficacia.	Matriz de seguimiento acciones correctivas EYM-FOR-001

	Procedimiento Auditorías internas	Código:	EYM-PRO-003
	Evaluación y Mejora	Versión:	003

Documentos y Registros Asociados

Formato Evaluación de Auditores EYM-FOR-004

Formato Informe de Auditoría EYM-FOR-006

Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora EYM-PRO-002

Formato acciones correctivas, preventivas y/o de mejora EYM-FOR-003

Matriz de Seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora. EYM-FOR-001