

	Auditorías Internas	Código	PCI-01 v.02
		Página	1 de 12

1. Objetivo

Establecer las actividades a seguir para la Planeación, ejecución, verificación y control de las Auditorías Internas Integrales del Sistema de Gestión de la Calidad y de Sistema de Control Interno en la Empresa de Servicios Públicos EMPOPAMPLONA S.A., E.S.P.

2. Alcance:

Aplica a todos los procesos de la entidad.

3. Responsable

El responsable por garantizar la adecuada aplicación y ejecución del presente procedimiento es el Administrador(a) del Sistema Integrado de Gestión, el Líder de Control Interno y auditores internos.

4. Definiciones

4.1 Alcance de auditoría

Extensión y límites de una auditoría.

4.2 Auditado

Organización que es auditada

4.3 Auditor Líder

Auditor principal, con la competencia para desarrollar Auditorías Internas

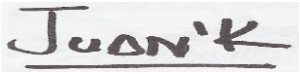
4.4 Auditor

Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría

4.5 Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia que, al evaluarse de manera objetiva, permitan determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para el Sistema Integrado de Gestión.

4.6 Cliente de auditoría

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Firma Ana Milena Villamizar Capacho		Firma Luís Jesús Araque Vera		 Juan Carlos Perez Gamboa	
Fecha	15 de Abril de 2016	Fecha	15 de Abril de 2016	Fecha	15 de Abril de 2016

	Auditorías Internas	Código	PCI-01 v.02
		Página	2 de 12

Organización o persona que solicita la auditoria

4.7 Competencias

Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

4.8 Conclusiones de auditorías

Resultado de una auditoria que proporciona el equipo de auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de auditoria

4.9 Control Interno

Sistema Integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección, en atención a las metas y objetivos previstos.

4.10 Criterios de Auditoria

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos

4.11 Equipo auditor

Una o más auditores que llevan a cabo una auditoria con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos

4.12 Evidencia de auditoría

Requisitos, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría que son verificables

4.13 Expediente de Auditoría

Es la recopilación de toda la información obtenida por el auditor durante la ejecución de la Auditoría, tales como el plan de Auditoría, informe de Auditoría, actas, comunicaciones internas, registros de acciones de los planes de mejoramiento, entre otros. Los expedientes deben prepararse de forma física o digital de tal manera que permitan su debido archivo y conservación.

4.14 Experto técnico

Persona que aporta conocimiento o experiencia específicos al equipo auditor.

	Auditorías Internas	Código	PCI-01 v.02
		Página	3 de 12

4.15 Hallazgos de auditoría

Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría

4.16 Informe de Auditoría

Documento que proporciona un registro completo, preciso, conciso y claro de los resultados y conclusiones de la ejecución de la Auditoría.

4.17 Lista de Verificación

Documento de planificación para el uso y guía del Auditor en la preparación y formulación de las preguntas de acuerdo a los documentos y requisitos a auditar.

4.18 Papeles de trabajo

Son documentos que constituyen y presentan toda evidencia obtenida por el equipo auditor durante el desarrollo del Plan de Auditoría.

Los papeles de trabajo pueden presentarse de forma física y digital; y si el auditor lo considera pueden ser realizados a su criterio.

Estos deben ser protegidos y archivados cuidadosamente, de manera que puedan ser localizados y consultados fácilmente.

4.19 Plan de Auditoría

Es un documento desarrollado por el Auditor líder que describe las actividades a realizar durante la auditoría y proporciona la base para el acuerdo entre el cliente de la Auditoría, el equipo auditor y el auditado.

4.20 Programa de Auditoría

Conjunto de una o más Auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

4.21 Reunión de Apertura

Reunión inicial de presentación del equipo auditor y auditados en donde se valida el Plan de Auditoría con el fin de aclarar las inquietudes que puedan surgir, para finalmente validar y/o ajustar el Plan propuesto mediante la generación de Acta.

4.22 Reunión de Cierre

	Auditorías Internas	Código	PCI-01 v.02
		Página	4 de 12

Reunión donde el líder del equipo auditor presenta los resultados y conclusiones obtenidos a través del desarrollo del Plan de la Auditoría, con el fin que el auditado los reconozca y comprenda.

4.23 Reunión de enlace o de balance

En esta reunión el auditor líder socializa con su equipo auditor; se analizan e informan los hallazgos de la Auditoría con el fin de determinar acuerdo en los resultados de la misma.

4.24 Rol de Evaluación y Seguimiento

El rol de Evaluación y Seguimiento desarrollado por el Proceso de Control Interno, brinda instrumentos para el desarrollo de los elementos que conforman el componente de evaluación independiente previsto por el Modelo Estándar de Control Interno, el cual precisa la dimensión del proceso de evaluación y la forma general de desarrollar la Auditoría Interna.

4.25 La Auditoria Operacional

Se lleva a cabo teniendo en cuenta las siguientes directrices.

- Los procedimientos documentados,
- Los manuales de procesos,
- Los manuales de funciones,
- Las guías
- Instructivos

Las auditorias operacionales permiten evaluar el comportamiento del flujo de información en la entidad mediante una inspección a la calidad de los sistemas administrativos de información, la calidad de los sistemas administrativos de información radica en:

- a. Exactitud durante el proceso y en la obtención de información sobre las diferentes operaciones
- b. Oportunidad en que se logra el proceso de datos
- c. Enfoque de la información, atendiendo las necesidades del usuario final.
- d. Confiabilidad en los diferentes reportes que se obtienen de los sistemas administrativos de información
- e. La identificación y control de las transacciones erróneas
- f. Prueba de procedimiento de respaldo y recuperación de datos
- g. Procesos de mantenimientos a los sistemas y programas existentes

El auditor deberá:

- a. identificar cuáles son las principales áreas que reciben los servicios de información sistematizada
- b. establecer una descripción detallada de la configuración de los equipos de información.

	Auditorías Internas	Código	PCI-01 v.02
		Página	5 de 12

- c. Estudio acerca de la relación costo beneficio que representa para la empresa el proceso obtención de datos y reportes sistematizados

4.26 Auditoria de Gestión

Se lleva a cabo teniendo en cuenta las siguientes directrices establecidas por la alta gerencia y los resultados de sus funciones

- Metas
- Políticas
- Objetivos
- Planes de desarrollo
- Convenios

4.27 Auditoria Financiera

Se lleva a cabo teniendo en cuenta las siguientes directrices, desarrollada por el proceso de gestión financiera

- Balance general
- Estado de resultados
- Estado de flujo de efectivo
- Estado de cambio en la situación financiera
- Presupuesto general
- Arqueos de caja
- Extractos bancarios
- Conciliaciones bancarias

4.28 Auditoria de Cumplimiento

Se lleva a cabo teniendo en cuenta las siguientes directrices externas a la empresa

- Leyes
- Decretos
- Resoluciones
- Oficios
- Estatutos
- Regulación

4.29 Auditoria de Carácter Especial

El líder del proceso de control interno identifica los aspectos a auditar dentro de cada proceso y de igual forma se estipulan las directrices necesarias para la realización efectiva de las auditorias.

	Auditorías Internas	Código	PCI-01 v.02
		Página	6 de 12

4.30 Auditoria del Sistema Integrado de Gestión

Se tiene en cuenta el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y reglamentarios aplicables al alcance del Sistema Integrado de Gestión y los criterios de las normas NTCGP: 1000-2009 y el MECI

5. Contenido

5.1 Elaboración del Programa de Auditoria	Responsables: Administrador del Sistema de Gestión de Calidad y el Líder de Control Interno
Anualmente una vez definida la clase de auditoría (se establece la clase de auditoría, Objeto, Alcance y Criterios de Auditorías) el Líder del Proceso del Control Interno y el Administrador del Sistema de Gestión de Calidad elaboran la programación de Auditorías Internas, analizando información pertinente a: Revisión por la Dirección, Quejas, reclamos y sugerencias, satisfacción del cliente, normas vigentes, los resultados de las auditorías realizadas en el período anterior, solicitudes y planes de mejoramiento registrándola en el FCI-01 “Programa de Auditoría”. Envía el programa digitalmente mediante FAC-22 “Comunicación Interna” al gerente para que evalúe y apruebe mediante firma la programación del ciclo anual de auditorías internas. Aprobado el Programa de Auditoría, se incluye en el FAC-07 “Planificación, Control y Seguimiento de Gestión” y se oficia digitalmente a los líderes de proceso mediante FAC-22 “Comunicación Interna” la programación del ciclo anual de auditorías. Aprobado el programa de ciclos de auditorías por la Alta Dirección y verificada la viabilidad de la auditoria mediante la asignación de los recursos, proceden a nombrar el auditor líder y al equipo auditor, ver 5.2. La asignación se realiza por cada ciclo de auditoría. Identificados los miembros del equipo auditor se citan a reunión para informarle a cada uno de ellos su asignación dejando evidencia en el FAC-03 “Acta de Reunión” . Si existen procesos o actividades con problemas críticos se deben programar auditorias adicionales para estos.	

5.2 Selección de Auditores	Responsables: Administrador del Sistema Integrado Gestión y Líder del Proceso de Control Interno

	Auditorías Internas	Código	PCI-01 v.02
		Página	7 de 12

Seleccionar los auditores, de acuerdo a su competencia y conocimiento de los procesos de la empresa; los auditores previamente deben estar registrados en el **FCI-17 “Listado de Auditores Internos”**. Se debe garantizar la independencia de la auditoria.

El auditor debe cumplir con el perfil, dejando evidencias de su cumplimiento en la hoja de vida. (Educación, experiencia, habilidades, formación: capacitación y entrenamiento).

Cada vez que el líder del Proceso de Control Interno considere necesario ampliar el banco de auditores internos se procede a alimentar el **FCI-17 “Listado de Auditores Internos”** teniendo en cuenta el perfil del auditor interno.

5.3 Elaboración y socialización del Plan de Auditorias	Responsables: Auditor Líder
De acuerdo al FCI- 01 “Programa de Auditoría” diligencia el FCI-02 “Plan de Auditoría”. Definir fechas, actividades por Auditor, Auditados y duración de la Auditoria. Para la elaboración del plan de auditoría el auditor líder tiene en cuenta: • Los Objetivos Auditoría • Los Criterios de Auditoría y los Documentos de Referencia. • El Alcance de la Auditoría incluyendo la identificación de los procesos que van a auditarse. • Revisión Documental o auditoría de suficiencia • Las fechas y lugares donde se van a realizar las actividades de la auditoria <i>in situ</i>. • La hora y la duración estimadas de las actividades de la auditoria <i>in situ</i>, incluyendo las reuniones (de apertura, de cierre y con el equipo auditor) • Las funciones y responsabilidades del equipo auditor y de los acompañantes • La asignación de los recursos necesarios para el buen desarrollo de la auditoría. El auditor líder debe presentar y socializar el FCI-02 “Plan de Auditoria”, a su Equipo Auditor para su posterior aprobación o ajustes. De igual manera informa a los integrantes del equipo auditor tener en cuenta los principios de la auditoria, dejando evidencia en el FAC-03 “Acta de Reunión”. La realización de la Revisión Documental o Auditoría de suficiencia se acuerda por las partes interesadas (auditor – auditado).	

5.4 Preparar las actividades a ejecutar en la Auditoría Interna	Responsable: Auditor Líder
Revisar y preparar la información y la documentación pertinente para el desarrollo de la auditoría Interna.	

	Auditorías Internas	Código	PCI-01 v.02
		Página	8 de 12

1. Revisar los criterios de Auditoría:

- Normatividad aplicable.
- Manual de operación el cual incluye (manual de calidad, procedimientos, políticas, caracterizaciones, guías, registros, entre otros).
- Planes, programas, proyectos.
- Informes resultantes de la Autoevaluación del control.
- y demás documentos elaborados en el SCI que se requieran para la auditoría interna.
- Revisar los informes de auditorías anteriores y los Planes de mejoramiento internos y externos.
- Elaborar la Lista de Verificación o los papeles de trabajo para el desarrollo de la Auditoría, diligenciando el formato correspondiente **FCI-03 “Lista de Verificación”**.

5.5 Reunión de Apertura	Responsable: Auditor Líder
Según la fecha establecida en el FCI-02 “Plan de Auditoría” se da inicio a la reunión teniendo en cuenta el siguiente orden o agenda: - Presentar el equipo auditor. - Aclarar el rol de los auditores acompañantes y observadores. - Confirmación del Plan de la Auditoría Interna. - Confirmación de la disponibilidad de recursos. - Proporcionar un breve resumen de cómo se llevan a cabo las actividades de Auditoría. - Confirmar los canales de comunicación. - Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas. De lo anterior se deja evidencia en FAC-03 “Acta de Reunión”.	

5.6 Desarrollo de la Auditoría	Responsable: Auditor Líder/Auditores Internos
El Equipo Auditor desarrolla las actividades establecidas en el FCI-02 “Plan de Auditoría” así: 1. El auditor se presenta ante los responsables del proceso a auditar en el sitio destinado para tal fin. 2. Recolecta las evidencias recurriendo al uso de FCI-03 “Lista de Verificación”, para determinar si el proceso auditado es conforme con las disposiciones y criterios planificados. 3. Identifica, clasifica y verifica las evidencias las cuales pueden ser documental, testimonial, visual y física, ésta debe ser suficiente para demostrar la conformidad, no-conformidad u observaciones; evaluando la conformidad de los requisitos del Sistema de Gestión Integral SGI (NTC GP 1000:2009 – MECI 1000:2005).	

	Auditorías Internas	Código	PCI-01 v.02
		Página	9 de 12

4. El Auditor líder realiza el seguimiento y verificación al desarrollo de la auditoría en el **FCI-02 “Plan de Auditoría”** en caso de presentarse situación diferente se deja evidencia en el **FAC-03 “Acta de Reunión”**; con la finalidad de solucionar las posibles situaciones que se puedan presentar.

Todos los hallazgos detectados por el equipo auditor deben registrarse en el **FCI-04 “Informe de Auditoría Interna”** para aprobación por el Auditor Líder.

5.7 Reunión de Enlace	Responsable: Auditor Líder
Con el fin de revisar los hallazgos, acordar las conclusiones y generar las recomendaciones de la auditoría, el Auditor Líder realiza la reunión de enlace. El equipo auditor debe llevar informe preliminar de la auditoría dejando evidencia en FAC-03 “Acta de Reunión”	

5.8 Reunión de Cierre	Responsable: Auditor Líder
Según lo dispuesto en el FCI-02 “Plan de Auditoría” se realiza la Reunión de Cierre por parte del Auditor Líder comunicando los resultados, conclusiones y recomendaciones al auditado, informe que debe ser presentado por parte del equipo auditor para su socialización de lo que se dejará evidencia en FAC-03 “Acta de Reunión”. Control interno le entrega a cada uno de los auditados el FCI-18 “Evaluación del Auditor”, para que evalúe objetivamente al auditor de su proceso. El Administrador del Sistema de Calidad y el Líder de Control Interno certifican las horas de auditoría del equipo auditor (acompañantes y observadores), una copia de esta certificación debe reposar en la hoja de vida.	

5.9 Elaboración y Distribución del Informe de Auditoría	Responsables: Auditor Líder, Equipo Auditor y Líder de Control Interno
5.9.1 Elaboración Teniendo en cuenta los ajustes y conclusiones consignados en el FAC-03 “Acta de Reunión” de la reunión de cierre, se procede a elaborar el informe de la auditoría de manera precisa, concisa y clara, mediante el diligenciamiento del FCI-04 “Informe de Auditoría Interna” El Equipo auditor tendrá un plazo de 5 días hábiles para hacer entrega del FCI-04 “Informe de Auditoría Interna” al Proceso de Control Interno, quien se encargará de remitirlo a los auditados, con la carta de aprobación del informe. En caso de que el equipo auditor no entregue el FCI-04 “Informe de Auditoría Interna” se procede a solicitarlo de manera urgente mediante comunicación. 5.9.2 Distribución	

	Auditorías Internas	Código	PCI-01 v.02
		Página	10 de 12

El auditor líder envía mediante comunicación interna **FAC-22 “Comunicación Interna”** a la Administración del Sistema de Integrado de Gestión y a Control Interno los informes de auditoría interna de cada proceso, mediante el diligenciamiento del **FCI-04 “Informe de Auditoría Interna”**. Control Interno envía el informe de auditoría interna al Gerente y a cada uno de los procesos auditados, con el fin de finalizar la auditoría.

Una vez entregado el **FCI-04 “Informe de Auditoría Interna”**, el Proceso auditado tendrá un plazo de 10 días hábiles para hacer entrega del **FCI-14 Plan de Mejoramiento”** al Proceso de Control Interno.

5.10 Seguimiento y Control al Plan de Mejoramiento	Responsables: Administración del Sistema, Líder de Control Interno y Líderes de los Procesos
Cada uno de los líderes de los proceso auditados, elaboran el plan de mejoramiento correspondiente a las acciones correctivas, preventivas o de mejora con base en los hallazgos descritos en el informe de auditoria del proceso correspondiente, diligenciando el FAC 06 “Plan de Mejoramiento”, enviándolo mediante FAC-22 “Comunicación Interna” a la Administración del Sistema Integrado de Gestión y al Proceso de Control Interno. Los líderes de los procesos auditados reportan la ejecución de las actividades planteadas en el plan de mejoramiento mediante informes de avances a Control Interno en un tiempo no mayor a seis meses. Control Interno cierra el proceso de auditoría en el estado en que se encuentre; el cual deberá ser verificado por el equipo auditor asignado en la próxima auditoría. Verificar que la acción correctiva fue ejecutada y posteriormente efectuar monitoreo a su eficacia, dejando evidencia en el seguimiento”. según formato FCI 15 ” Verificación a la Efectividad de las Acciones”. De igual manera, realizar seguimiento a los hallazgos de las Auditorías internas y externas (Entes de Control) cuya solución se evidencia en los planes de mejoramiento.	

5.11 Cierre y Archivo de Auditoría.	Responsable: Administración del Sistema, Líder de Control Interno
Cumplido el paso anterior se evidencia el cierre de la auditoría en FAC-03 “Acta de Reunión” indicando los procesos que no cumplieron satisfactoriamente con las actividades establecidas, finalizando con el archivo de la auditoría. En el siguiente ciclo de auditoría el equipo auditor debe verificar como prioridad el cumplimiento del FAC 06 Plan de Mejoramiento anterior para verificar si las acciones fueron cumplidas totalmente. Todos los documentos correspondientes a cada una de las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión, se archivan y conservan en la Administración del Sistema	

	Auditorías Internas	Código	PCI-01 v.02
		Página	11 de 12

Integrado de Gestión, en medio magnético y en medio físico, las demás Auditorías se archivan en el proceso de Control Interno.

6. Documentos de Referencia

- Ley 43 de 1990.
- Ley 87 de 1993.
- NTC ISO 9000:2000 “Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”
- NTC ISO 19011:2002 “Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental”
- NTC GP 1000:2009 “Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”
- Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005

7. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha del Cambio	Aprobación del Cambio
00	Actualización y modificación de actividades, formatos del instructivo.	22/04/2009	22/04/2009
01	Actualización y modificación de actividades, formatos del instructivo según Acta de Grupo de Mejoramiento 1CI-01-1.13-0003	26 de Julio de 2010	26 de Julio de 2010
02	Actualización y modificación de actividades, formatos del instructivo.	15 de Abril de 2016	15 de Abril de 2016

8. Administración de Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Acceso	Tiempo de Retención	Disposición Final
FCI-01	Programa de Auditoría	Líder Control Interno	Oficina de Control Interno	Personal Autorizado	1 Año	Archivo Central
FCI-02	Plan de Auditoría	Líder Control Interno	Oficina de Control Interno	Personal Autorizado	1 Año	Archivo Central
FCI-03	Lista de Verificación	Líder Control Interno	Oficina de Control Interno	Personal Autorizado	1 Año	Archivo Central
FCI-04	Informe de Auditoría Interna	Líder Control Interno	Oficina de Control Interno	Personal Autorizado	1 Año	Archivo Central
FCI-17	Listado de Auditores Internos	Líder Control Interno	Oficina de Control Interno	Personal Autorizado	1 Año	Archivo Central

	Auditorías Internas	Código	PCI-01 v.02
		Página	12 de 12

FCI-14	Plan de mejoramiento individual	Líder Control Interno	Oficina de Control Interno	Funcionario Autorizado	2 Año	Archivo Central
FCI-18	Evaluación del Auditor	Líder Control Interno	Oficina de Control Interno	Personal Autorizado	1 Año	Archivo Central
FAC-03	Acta de Reunión	Líder Control Interno	Oficina de Control Interno	Personal Autorizado	1 Año	Archivo Central
FAC-06	Plan de Mejoramiento	Líder Control Interno	Oficina de Control Interno	Personal Autorizado	1 Año	Archivo Central
FCI-15	Verificación a la Efectividad de las Acciones	Líder Control Interno	Oficina de Control Interno	Personal Autorizado	2 Año	Archivo Central
FAC-07	Planificación, Control y Seguimiento al Sistema Integrado de Gestión	Líder del proceso de la Administración del sistema Integrado de Gestión	Administración del sistema Integrado de Gestión	Personal Autorizado	1 Año	Archivo Central
FAC-22	Comunicación Interna	Líder Control Interno	Oficina de Control Interno	Personal Autorizado	1 Año	Archivo Central

9. Anexos

“No aplica”