

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	GCA-PR-05
		VERSIÓN	12
		FECHA EMISIÓN	08/01/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	02/09/2025
		PÁGINA	1 de 7

1. OBJETIVO:	Establecer el procedimiento para realizar la planeación y ejecución de las auditorías internas del sistema de gestión.
2. ALCANCE:	Inicia desde la programación de auditorías internas y finaliza con el cierre de las no conformidades mediante la ejecución y cierre de las acciones correctivas, de mejora y/o la gestión del riesgo.
3. RESPONSABLE:	Gerencia General Coordinador de Sistemas de Gestión Auditores Internos Líderes de proceso y Auditados
4. DEFINICIONES:	- Auditado: es la organización o parte de la organización que se somete a la auditoría. - Auditor: persona que lleva a cabo la auditoría - Auditor líder: Persona calificada para manejar y realizar auditorías de calidad. - Auditor Observador: Persona que acompaña a un equipo de auditores durante una auditoría, pero no participa activamente en la auditoría misma - Auditoria: 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 criterios - Conformidad: cumplimiento de un requisito. - No conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado. - Criterio de auditoría: Políticas, prácticas, procedimientos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre la gestión de calidad. Los requerimientos pueden incluir estándares, normas, requerimientos organizacionales específicos, y requerimientos legislativos o regulados. - Eficacia: El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real. - Eficiencia: La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios - Evidencia de auditoría: Las pruebas que obtiene el auditor durante la ejecución de la auditoría, que hace patente y manifiesta la certeza o convicción sobre los hechos o hallazgos que prueban y demuestran claramente estos, con el objetivo de fundamentar y respaldar sus opiniones y conclusiones. - Equipo auditor: Grupo de auditores o del auditor, designados para desempeñar una auditoría dada. El equipo auditor puede incluir expertos técnicos y auditores en práctica. Uno de los auditores del equipo de la auditoría desempeña la función de auditor líder u otros resultados) y los recursos empleados en su producción. - Hallazgos: Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. - Informe de auditoría: Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos - Experto técnico: persona que aporta conocimiento o experiencia específicos al equipo auditor. El conocimiento o experiencia específicos son los relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la orientación cultural. Un experto técnico no actúa como auditor en el equipo auditor.
5. CONTENIDO ESPECIFICO	

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	GCA-PR-05
		VERSIÓN	12
		FECHA EMISIÓN	08/01/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	02/09/2025
		PÁGINA	2 de 7

ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
PLANIFICACIÓN: El Plan y/o Programa de auditorías internas se realiza de acuerdo con: - Solicitudes específicas de la Gerencia General o un responsable de proceso. - Estado e importancia de los procesos. - Procesos con no conformidades mayores o mayor número de no conformidades en el ciclo anterior. - Procesos que se hayan visto afectados por cambios en el Sistema de Gestión. - Auditar por lo menos una vez al año todos los procesos de la organización. El líder del proceso de Gestión de Calidad elabora el Plan y/o Programación de auditoría, para este debe tener en cuenta los siguientes criterios: - Fecha del Plan de auditorías - Objetivo - Alcance - Criterios - Recursos - Tipo de auditoría - Procesos a auditar - Auditados - Equipo auditor El líder del proceso de Gestión de Calidad, debe asegurarse en solicitar los recursos necesarios para el desarrollo eficiente de las auditorías, tales como transporte, documentación, papelería, entre otros.	GCA-FO-05 Plan y programa de auditoría	Gerencia General Líder de Gestión Calidad
SELECCIÓN DE AUDITORES Los auditores internos se seleccionan con base el Perfil de Auditor Interno. En caso de requerir un experto técnico, se presenta a la Gerencia General la propuesta y se soporta la necesidad de requerir el experto en referencia, este autoriza o no la adquisición del servicio del experto técnico.	Certificado de auditor interno	Gerencia General Líder de Gestión Calidad Auditor Interno Experto Técnico

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	GCA-PR-05
		VERSIÓN	12
		FECHA EMISIÓN	08/01/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	02/09/2025
		PÁGINA	3 de 7

Los auditores observadores son aquellos que no participa activamente en la auditoría misma, pero cuenta con certificación.		
<u>DIVULGACIÓN DEL PLAN Y/O PROGRAMACIÓN</u> El plan y/o programación de auditorías, una vez cumpla con los criterios mencionados anteriormente, es divulgado e informado al equipo auditor y auditados.	GCA-FO-05 Plan y programa de auditoría	Gerencia General Líder de Gestión Calidad
<u>PREPARACIÓN:</u> El auditor líder envía la citación (mail o comunicado interno) de asistencia al auditado, con base al Plan y/o Programación de auditoría, en esta debe indicar el día, hora, lugar, asistentes, duración y los requisitos previstos para la auditoría. Posteriormente el auditor o equipo auditor prepara los documentos de trabajo y/o Lista de chequeo para Auditoría Interna, definiendo el objetivo y el alcance de la auditoría, revisa(n) los documentos del sistema de gestión necesarios para el desarrollo de la auditoría, no conformidades de auditorías previas del proceso, la gestión del riesgo y los cambios que han impactado al sistema y se formulan las preguntas necesarias definiendo aspectos a verificar durante el desarrollo de la auditoría.	GCA-FO-07 Lista de chequeo para Auditoría Interna	Líder Gestión De Calidad Auditor o equipo auditor
<u>EJECUCIÓN:</u> Reunión de apertura: El Auditor líder inicia la auditoría en la fecha y hora acordada, con los responsables de atender la auditoría; esta reunión tiene como propósito: • Presentar al equipo auditor, incluyendo observadores y experto técnico (si aplica). • Confirmación de los objetivos, alcance y criterios de la auditoría. • Informar sobre el cronograma, en casos de que la auditoría tenga programación de más de una jornada y/o se deban desplazar por los diferentes centros de operación. • Presentar los métodos que van a ser utilizados en la realización de la auditoría. • Confirmar que los recursos a proporcionar durante la auditoría estén disponibles. • Confirmar los temas relacionados con la confidencialidad y la seguridad de información.	GCA-FO-05 Plan y programa de auditoría Registro de asistencia	Líder Gestión De Calidad Auditor o equipo auditor Auditado

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	GCA-PR-05
		VERSIÓN	12
		FECHA EMISIÓN	08/01/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	02/09/2025
		PÁGINA	4 de 7

• Informar acerca de las condiciones bajo las cuales la auditoría puede darse por suspendida y/o terminada. • Aclarar dudas o inquietudes. • Acordar la hora, fecha y lugar para la reunión de cierre.		
EJECUCIÓN Recolección de evidencia: Se desarrolla la auditoría de acuerdo a lo planificado. Los métodos para la recopilación de información pueden ser: • Entrevistas • Observaciones • Revisión de documentos, incluyendo los registros La evidencia de la auditoría se debe evaluar frente a los criterios de la auditoría para determinar los hallazgos de la misma. Pueden identificarse como conformidad o no conformidad. Los Auditores registran sus hallazgos en la lista de chequeo, y si es pertinente se incluye la conformidad del proceso y las oportunidades de mejora detectadas o recomendaciones que el o los auditores consideren pertinentes.	GCAFO-07 Lista de chequeo para Auditoría Interna	Líder Gestión De Calidad Auditor o equipo auditor Auditado
EJECUCIÓN Evaluación de auditores: Finalizado el ejercicio de la auditoria, el auditor entrega el formato al auditado, con el fin de conocer la percepción de la auditoria, del auditor y aspectos por mejorar en la actividad. Reunión de cierre: Al finalizar la auditoría se realiza el cierre, con el fin de presentar los hallazgos y conclusiones de la actividad, la fecha de entrega del informe, la cual no debe excederse de 10 días hábiles siguientes a la realización de la auditoría y se informa el tratamiento de los hallazgos (acciones correctivas y de mejora)	GCA-FO-16 Formato evaluación auditores	Líder Gestión De Calidad Auditor o equipo auditor Auditado
INFORME DE AUDITORÍA El auditor y/o equipo auditor debe presentar el informe correspondiente a la auditoría, el cual debe ser preciso, conciso y claro incluyendo los siguientes criterios: • Objetivo	GCA-FO-03 Informe Final de Auditorías.	Líder Gestión De Calidad Auditor o equipo auditor Auditado

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	GCA-PR-05
		VERSIÓN	12
		FECHA EMISIÓN	08/01/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	02/09/2025
		PÁGINA	5 de 7

• Criterios • Alcance • Equipo auditor • Auditados • Resultados, donde se clasifica los hallazgos en no conformidades, oportunidades de mejora u observaciones. • Conclusiones El auditor líder entrega copia del informe de auditoría a los auditados para que determinen las acciones a tomar, este debe ser archivado y resguardado por el líder de la Gestión de Calidad.		
<u>DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u> Con base al Procedimiento de Acciones Correctivas y oportunidades de mejora, se realiza la documentación de los hallazgos reportados.	GCA-PR-04 Procedimiento acciones correctivas y oportunidades de mejora. GCA-FO-04 Registro de acciones correctivas y de mejora	Involucrados en el procedimiento
<u>SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</u> Una vez los responsables de los procesos auditados han planificado e implementado las acciones correctivas y/u oportunidad de mejora, el líder del proceso de calidad hace el seguimiento dentro de los plazos acordados para verificar si se completaron las acciones, su eficiencia y que se haya eliminado la causa de la no conformidad o lo propuesto. Se considera la auditoría como finalizada cuando todas las no conformidades han sido corregidas.	GCA-FO-10- Seguimiento de estado de acciones correctivas.	Líderes de proceso Líder de Gestión de Calidad

6. CONDICIONES GENERALES

Cuando la empresa contrate un proveedor externo para la realización de las auditorías internas, éste debe presentar certificación como auditor interno en la norma a auditar, y una experiencia mínima de 2 años en el campo a auditar y se debe ajustar al procedimiento de auditorías internas de la organización.

7. ANEXOS

GCA-PR-04 Procedimiento acciones correctivas y oportunidades de mejora.
GCA-FO-05 Plan y programa de auditorías internas
GCA-FO-07 Lista de chequeo auditorías internas
GCA-FO-03 Informe final de auditorías

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	GCA-PR-05
		VERSIÓN	12
		FECHA EMISIÓN	08/01/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	02/09/2025
		PÁGINA	6 de 7

GCA-FO-16 Formato evaluación auditores

GCA-FO-04 Registro de acciones correctivas y de mejora

GCA-FO-10-Seguimiento de estado de acciones correctivas

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO/MODIFICADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	08/01/2008	Jacob Arias Mancilla	Versión original
2	25/07/2009	Carlos Augusto Gómez	Se describe con mayor claridad las actividades de reunión de cierre e informe de auditoría.
3	12/04/2010	Luisa Fda. Mateus O.	Se agrega la selección de auditores internos de calidad.
4	01/02/2011	Luisa Fda. Mateus O.	Se adiciona la etapa de evaluación de auditores, quienes los responsables de realizarla serán los auditados.
5	27/03/2013	Ma. Del Pilar Rubio L.	Actualización definiciones presentación imparcial del equipo auditor.
6	28/08/2013	Lesly Rodríguez G.	Se realiza una reestructuración general del documento con base a la NTC ISO 19011:2011, el seguimiento de las acciones queda bajo responsabilidad del líder de la gestión de calidad, y se incluye la participación del representante de la Gerencia, al igual que las acciones a tomar en cuanto a evaluaciones de auditores.
7	12/09/2016	Jhony González Estrada	Se agrega en el párrafo de reunión de apertura la indicación y la importancia del diligenciamiento del acta de apertura de auditoría interna.
8	01/02/2020	Yudi Paola Rodríguez	Actualización de formatos asociados al procedimiento
9	04/03/2022	Yudi Paola Rodríguez	Revisión anual y actualización de cargos
10	09/05/2024	Katherine Cruz Polania	Se ajustan definiciones, etapas de la auditoría (se incluye la divulgación del plan/programa) y formatos.
11	16/04/2025	Katherine Cruz Polania	Se incluye definición de auditor observador, se ajusta codificación de los anexos y ajuste en logo institucional por cambio
12	02/09/2025	Katherine Cruz Polania – Coordinadora Sistemas de Gestión	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	GCA-PR-05
		VERSIÓN	12
		FECHA EMISIÓN	08/01/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	02/09/2025
		PÁGINA	7 de 7

Elaboró: Coordinador De Calidad	Revisó: Gerente General
Aprobó: Gerente General	

COPIA CONTROLADA	SI	☒	NO
------------------	----	-------------------------------------	----