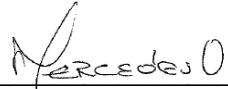


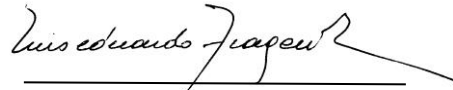
<b>GERS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>PR - 017</b>	
		Revisión No : 13	Agosto 13 2019



Elaborado por: \_\_\_\_\_  
Francisco Pacheco  
Profesional HSE



Revisado por: \_\_\_\_\_  
Gloria Mercedes Vallejo  
Jefe Gestión Integral




Aprobado por: \_\_\_\_\_  
Luis Eduardo Aragón  
Gerente Nacional

### CONTROL DE REVISIONES

Archivo: PR-017 Auditorias internas rev 13 Agosto 13 2019	Copia No	Página 1 de 13
---	----------	----------------

<b>GERS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>PR - 017</b>	
		Revisión No : 13	Agosto 13 2019

REVISIÓN	OBSERVACIONES	FECHA DE APROBACIÓN
01	Original	24 Agosto 99
02	Eliminación de la sigla Ltda Actualización de las responsabilidades de los cargos Inclusión de criterios para programación de las auditorías. Inclusión de criterios para calificación de auditores	26 Enero 01
03	Se hizo énfasis en el análisis de no conformidades y en la evaluación de las acciones correctivas propuestas	30 Abril 02
04	Se incluyó la actividad de planificación teniendo en cuenta el estado e importancia de los procesos y las áreas a auditar Se definieron las habilidades necesarias para el cargo de auditor. Se enlazaron las acciones correctivas con el procedimiento para acciones correctivas y preventivas.	15-Enero 03
05	Se adaptaron los criterios para asignar la importancia y estado de los procesos a auditar como acción preventiva derivada de la auditoría interna llevada a cabo el 19 de Mayo de 2005	20 Mayo 05
06	Se incluyeron los criterios para calificación de auditores externos que van a actuar como internos	07 Junio 05
07	Se aclaró que las acciones correctivas o preventivas pueden tener seguimiento de la persona responsable del proceso, su jefe directo, el gte de GERS o el gte Administrativo	30 Mayo 06
08	Se amplió el alcance. Procedimiento aplicable en el sistema de Salud, Seguridad y Medio Ambiente. Se modificó la tabla de evaluación del estado e importancia de los procesos. Se modificó la metodología de evaluación de competencias de auditores internos	15 Abril 09
09	Actualización de cargos Adecuación de registros	15 Abril 12
10	Se amplió el alcance para incluir el sistema de gestión integral y RUC. Se actualizaron las responsabilidades	01 Nov.13
11	Se ajustó la manera de evaluar las competencias de los auditores	15 Enero 15
12	Se modificaron los registros asociados al PR. Para las acciones correctivas y preventivas se menciona el banco de mejora- Opción de registro en el CRM	15 Enero 18
13	Revisión y actualización del contenido	13 Agosto 2019

	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>PR - 017</b>	
		Revisión No : 13	Agosto 13 2019

## 1 OBJETIVO

Definir las actividades y criterios a considerar para llevar a cabo auditorías internas del sistema de gestión integral, de manera que se pueda determinar si el SGI es conforme con los requisitos de la organización, los de las normas usadas como criterio y si su implementación y mantenimiento son eficaces.

## 2 ALCANCE

Este procedimiento aplica para la ejecución de auditorías internas del Sistema de Gestión Integral y RUC en cualquiera de las dependencias de GERS, por parte de auditores internos o contratados externamente.

## 3 RESPONSABILIDAD

La responsabilidad por las actividades que se llevan a cabo en el proceso de auditorías internas se presenta en la tabla No 1:

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
Establecer el programa de auditorías	Jefe Gestión Integral
Implementar y actualizar el programa de auditorías	Jefe Gestión Integral
Calificar las Competencias de los Auditores.	Jefe Gestión Integral
Ejecutar las Auditorías Internas del sistema de gestión integral y Lineamientos del RUC.	Auditor Líder y Equipo Auditor
Realizar seguimiento y revisión al programa de Auditorias y los Auditores	Jefe Gestión Integral
Presentar informe de auditoría interna	Auditor Líder
Presentar informe de auditoría a la gerencia	Jefe Gestión Integral
Formular e Implementar las acciones de mejora para el programa de auditorías y el proceso en general	Jefe Gestión Integral

Tabla No 1: Responsabilidad en el proceso de auditorías internas

## 4 DEFINICIONES (TOMADAS DE LA NTC ISO 19011- 2018)

Archivo: PR-017 Auditorias internas rev 13 Agosto 13 2019	Copia No	Página 3 de 13
---	----------	----------------

<b>GERS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>PR - 017</b>	
		Revisión No : 13	Agosto 13 2019

### **AUDITORÍA**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

### **CRITERIOS DE AUDITORÍA**

Conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

### **EVIDENCIA OBJETIVA**

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

### **EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA**

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditor

### **HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

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

### **AUDITOR**

Persona que lleva a cabo una auditoria

### **NO CONFORMIDAD**


Incumplimiento de un requisito.

### **CONFORMIDAD**

Cumplimiento de un requisito

### **EQUIPO AUDITOR**

Archivo: PR-017 Auditorias internas rev 13 Agosto 13 2019	Copia No	Página 4 de 13
---	----------	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>PR - 017</b>	
		Revisión No : 13	Agosto 13 2019

Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo si es necesario de expertos técnicos.

**OBSERVADOR**

Persona que acompaña al equipo auditor pero que no audita

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

Acuerdos para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

**PLAN DE AUDITORÍA**

Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría

**RIESGO**

Efecto de la incertidumbre

**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.

**5 CONDICIONES GENERALES**

- El Auditor interno debe ser independiente del proceso a auditar
- El Auditor debe mantener la confidencialidad de la documentación y los resultados de la Auditoría.
- El Auditor no debe negociar con el auditado las no conformidades detectadas.
- Las auditorías internas pueden ser efectuadas por Auditores externos subcontratados por la empresa, que cumplan con los requisitos de competencia para ejercer estas funciones.

**6 DESARROLLO DE LAS AUDITORÍAS**

Archivo: PR-017 Auditorias internas rev 13 Agosto 13 2019	Copia No	Página 5 de 13
---	----------	----------------

<b>GERS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>PR - 017</b>	
		Revisión No : 13	Agosto 13 2019

Las auditorías internas incluyen las siguientes etapas:

### 6.1 PROGRAMA DE AUDITORIAS.

El Jefe de Gestión Integral es el responsable de elaborar el programa de auditoría. El programa incluye la siguiente información:

- Objetivos del programa
- Riesgos y oportunidades asociados al programa y acciones para abordarlos
- Alcance de cada auditoría
- Calendario de las auditorías
- Tipo de auditoría
- Criterios de auditoría
- Métodos de auditoría a emplear
- Criterios para seleccionar a los miembros del equipo auditor
- Información documentada pertinente

#### Importancia:

Se basa en el impacto que el desempeño del proceso, tenga hacia el exterior.

Condición	Calificación
Proceso con alta probabilidad de impactar los resultados económicos, la imagen de la organización, la salud y seguridad de sus colaboradores y partes interesadas, o de generar impacto ambiental negativo.	5
Proceso con mediana probabilidad de impactar los resultados económicos, la imagen de la organización, la salud y seguridad de sus colaboradores y partes interesadas, o de generar impacto ambiental negativo.	3
Proceso con muy baja probabilidad de impactar la organización, el entorno o sus partes interesadas	1

#### Cambios que afecten a la organización, al entorno o a sus partes interesadas

Condición	Calificación
-----------	--------------

Archivo: PR-017 Auditorias internas rev 13 Agosto 13 2019	Copia No	Página 6 de 13
---	----------	----------------

<b>GERS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>PR - 017</b>	
		Revisión No : 13	Agosto 13 2019

Proceso que ha presentado cambios de alto impacto	5
Proceso que ha presentado cambios de mediano impacto	3
Proceso sin cambios	1

Resultados de auditorías anteriores:

Condición	Calificación de Estado
Proceso con no conformidades en auditoría externa o con $\geq 4$ no conformidades en auditoría interna	5
Proceso que obtuvo entre 1 y 3 no conformidades en auditoría interna	3
Procesos con aspectos por mejorar	1

Con estos criterios se evalúan todos los procesos del sistema de gestión integral de acuerdo con el valor obtenido al multiplicar las 3 calificaciones obtenidas por cada proceso.

Los procesos con mayor valor se deben auditar prioritariamente o recibir una auditoría de mayor profundidad.


Valor total	Prioridad del proceso
1 - 27	Baja
28 - 75	Media
76-125	Alta

Una vez elaborado el programa, el Jefe de Gestión Integral comunica con anticipación a los responsables de las áreas usando el correo electrónico.

Nota 1: Es política de la organización auditar todos los procesos, independientemente de la calificación de importancia. Esta consideración se deja a criterio del Jefe de Gestión Integral.

Nota 2: El programa puede ser alterado por circunstancias especiales tratadas por la dirección de la organización y documentadas. Se trata de ejecutar anualmente, pero este período puede alterarse bajo autorización de la gerencia nacional.

Archivo: PR-017 Auditorias internas rev 13 Agosto 13 2019	Copia No	Página 7 de 13
---	----------	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>PR - 017</b>	
		Revisión No : 13	Agosto 13 2019

## **6.2 CALIFICACIÓN DE COMPETENCIAS DE LOS AUDITORES.**

El Jefe Gestión Integral es el encargado de calificar y seleccionar a los auditores que ejecutarán el programa de auditorías de acuerdo con las competencias necesarias para esta actividad establecidas en este procedimiento. Con el resultado de esta evaluación conforma un listado de auditores calificados que se documenta en el programa de auditoría.

## **6.3 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS.**

El programa de Auditorias debe ser comunicado oportunamente a todos los implicados. La divulgación del programa de auditorías la realiza el Jefe Gestión Integral a través del correo electrónico.

La provisión de los recursos necesarios debe ser gestionada por el Jefe Gestión Integral

El Jefe Gestión Integral debe asegurarse del control de los registros de las actividades de auditoría, la revisión y aprobación de los informes de auditoría, además de su distribución a las partes interesadas.

El Jefe Gestión Integral asigna entre el grupo de auditores autorizados a un Auditor líder.

El Auditor líder solicita la documentación que considere pertinente para preparar la auditoria (Manual del sistema de gestión integral, procedimientos, Mapa de procesos). Si se encuentra que la información es inadecuada o insuficiente, el Auditor líder puede reprogramar la auditoría acordando con la Jefe Gestión Integral una fecha límite para realizarla.

El Auditor líder determina la viabilidad de la auditoria asegurando que la información disponible sea suficiente para planearla, que el auditado pueda colaborar adecuadamente con la auditoria y que se disponga del tiempo y los recursos necesarios.


Cuando la auditoria no sea viable se debe definir una nueva fecha de común acuerdo con el auditado.

El Auditor líder, basándose en el Programa de Auditorias define el Plan de auditorías. Dicho plan contiene:

- Objetivos de la auditoria.
- Criterios y documentos de referencia a utilizar en la auditoria.
- Alcance de la auditoria

Archivo: PR-017 Auditorias internas rev 13 Agosto 13 2019	Copia No	Página 8 de 13
---	----------	----------------



	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>PR - 017</b>	
		Revisión No : 13	Agosto 13 2019

- Procesos a auditar

Se hace ajuste al programa indicando:

- Fechas y hora donde se realizará la auditoria
- Auditor asignado a cada proceso
- Persona que será auditada y cargo

La comunicación se envía por correo electrónico.

**Nota: Cuando la auditoría interna se contrata externamente, se pueden adoptar los formatos y registros suministrados por los auditores contratados.**

## 7 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

### 7.1 REUNIÓN DE APERTURA.

El equipo Auditor realiza una reunión de apertura con las personas responsables de los procesos a auditar. En esta reunión de apertura se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Presentación del equipo auditor que participará en la auditoría.
- Presentación del objetivo y alcance de la auditoria
- Explicación de la metodología que se va a utilizar.
- Determinación de la fecha y hora para la reunión de cierre.
- Aclaración de dudas.

### 7.2 RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS

El equipo auditor recolecta la evidencia de las actividades a través de entrevistas, revisión de documentos y observación directa de las operaciones.

Se van tomando nota de las observaciones para la posterior elaboración del informe.

<b>Archivo: PR-017 Auditorias internas rev 13 Agosto 13 2019</b>	<b>Copia No</b>	Página 9 de 13
--	-----------------	----------------

<b>GERS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>PR - 017</b>	
		Revisión No : 13	Agosto 13 2019

### 7.3 PAUTAS PARA LA ENTREVISTA

Durante la entrevista se recomienda a los auditores seguir las siguientes indicaciones:

- Mantener una actitud de amabilidad y cortesía
- Solicitar al auditado que explique las situaciones
- Escuchar cuidadosamente.
- Usar preguntas abiertas ( Qué, cómo, cuándo, dónde, quién )
- Confirmar el cumplimiento del requisito.
- Ser sistemático al preguntar.
- Respetar el tiempo de la auditoría.
- Informar al auditado el hallazgo de no conformidades a medida que se van presentando
- Recordar que no es obligatorio encontrar no conformidades.

### 7.4 REGISTRO DE LA INFORMACIÓN.

El auditor registra la información obtenida durante el desarrollo de la auditoría, tal como anotaciones o indicios de no conformidades teniendo en cuenta la trazabilidad de cada uno de los hallazgos.


### 7.5 ANÁLISIS Y BALANCE

Al terminar la recolección de información, el equipo auditor realiza las siguientes actividades:

- Obtención de conclusiones preliminares
- Revisión de la información.
- Verificación de los temas tratados
- Diligencia (si es necesario), el formato REPORTE DE HALLAZGOS RG-017-03 o sus propios registros de hallazgos si es auditor contratado externamente

### 7.6 REUNIÓN DE CIERRE

Archivo: PR-017 Auditorias internas rev 13 Agosto 13 2019	Copia No	Página 10 de 13
---	----------	-----------------

	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>PR - 017</b>	
		Revisión No : 13	Agosto 13 2019

Al finalizar la jornada de auditoria el Equipo Auditor efectúa una reunión con las personas responsables de los procesos auditados y presenta:

- Fortalezas y Debilidades encontradas.
- No conformidades presentadas.

## 8 DEFINICIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

El informe con los hallazgos se entrega a los auditados quien en coordinación con la autoridad del proceso auditado inicia la aplicación del Procedimiento para ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS, para eliminar las no conformidades encontradas.

La autoridad del proceso auditado elabora el PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA, en el cual informa las actividades a seguir para el tratamiento de las no conformidades, los responsables y las fechas. Este plan se documenta en el banco para la mejora. A partir de 2018 se documenta en el CRM.

## 9 INFORME A LA DIRECCIÓN

Al finalizar un ciclo de auditorías, el auditor líder elabora un informe final en el cual presenta sus hallazgos y concluye sobre el funcionamiento general del sistema de gestión integral. Este informe es una entrada para la revisión por la dirección.

## 10 SEGUIMIENTO

El auditor asignado a cada proceso verifica la evolución de las acciones correctivas o preventivas determinadas para cerrar las no conformidades reportadas.

## 11 CALIFICACIÓN DE AUDITORES

La calificación a los auditores internos del sistema de gestión integral la realiza el Jefe Gestión Integral teniendo en cuenta parámetros de competencia: educación, formación y experiencia. La calificación de auditores se revisa nuevamente cuando se está programando un nuevo ciclo de auditorías.

***Esta calificación también se emplea cuando se contratan auditores externos que van a actuar como auditores internos.***

Archivo: PR-017 Auditorias internas rev 13 Agosto 13 2019	Copia No	Página 11 de 13
---	----------	-----------------

<b>GERS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>PR - 017</b>	
		Revisión No : 13	Agosto 13 2019

En GERS se han definido los siguientes criterios:

### 11.1 EDUCACIÓN

Personal con nivel de educación profesional o técnico. Se establece este criterio debido a que la actividad comercial de GERS implica un nivel académico de estas características.

### 11.2 FORMACIÓN

Los auditores internos del sistema de gestión integral deben recibir entrenamiento específico para el desempeño de sus funciones como auditores. Este entrenamiento puede ser recibido internamente en jornadas diseñadas para este fin o externamente en instituciones acreditadas para esta labor. Los auditores deben contar con formación actualizada en las normas o criterios a auditar.

### 11.3 EXPERIENCIA

Los auditores internos nuevos adquieren la experiencia necesaria participando como auditores acompañantes. Después de participar en la auditoría de al menos 4 procesos, pueden participar como auditores autónomos.

Los auditores externos acreditan su experiencia evidenciando las horas de auditoría ejecutadas. Esta información es válida para reconocer su experiencia y puede ser verificable.

## TABLA PARA CALIFICACION DE AUDITORES

	<b>Cómo se califica</b>	<b>Peso ponderado</b>
Educación	Profesional en ingeniería, administración, ciencias: 100% Técnico : 80%	10 %
Formación	Formación como auditor interno : 100% Formación certificada por una	50 %

<b>Archivo: PR-017 Auditorias internas rev 13 Agosto 13 2019</b>	<b>Copia No</b>	Página 12 de 13
--	-----------------	-----------------

<b>GERS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>PR - 017</b>	
		Revisión No : 13	Agosto 13 2019

	entidad externa como ICONTEC, Universidades, entes certificadores	
Experiencia	Auditor interno de 4 procesos: 100% 40 horas: 50% 80 horas: 80% >100 horas: 100%	40 %

Se considera que un auditor puede ser miembro del equipo cuando obtiene una calificación  $\geq$  al 70%. Si obtiene una calificación inferior, puede ser auditor acompañante hasta que mejore sus competencias. En este caso se debe programar reinducción.

También se programa reinducción si cambia la norma de referencia o si cambia el procedimiento interno de auditoría.

## 12 REGISTROS

Los registros asociados a la ejecución de este procedimiento son:

- RG-017-01 PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS EN SISTEMAS DE GESTION INTEGRAL Y LINEAMIENTOS DEL RUC
- PLAN DE AUDITORÍA
- RG-017-02 LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORIA
- RG-017-03 REPORTE DE HALLAZGOS
- RG-014-04 BANCO DE MEJORA en migración hacia registro solo en CRM
- RG-017-04 LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO AUDITOR INTERNO
- INFORME A LA GERENCIA DE LOS RESULTADOS DEL CICLO
- SOPORTES DE COMPETENCIAS DE LOS AUDITORES

Nota: Cuando las auditorías se contratan externamente, se pueden usar los formatos empleados por los contratistas.