SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje)

CURSO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD - NTC ISO 9001(1482214).

Tutor (a): OLGA OSORIO DE QUIMBAYO

Taller 2: Programa y Plan de auditoría - AA2

Preparada por

Edgar Alexander Illidge Araujo Bogotá, Colombia

2017

**Programa y Plan de auditoría - Econservices S.A**

**Objetivos**

* Realizar auditorías internas a los procesos y procedimientos de la Institución, partiendo de la valoración de riesgos y haciendo énfasis en la efectividad de los controles asociados a dichos riesgos, con el fin de garantizar la aplicación de acciones de mejoramiento, preventivas o correctivas para el mejoramiento continuo.
* Verificar, cuestionar y analizar el cumplimiento de los resultados y de las reglas

**Alcance**

Dadas las características de la Institución y la capacidad técnica y operativa de la oficina de Control Interno, las actividades de aseguramiento y consulta se circunscribirán a los procesos que luego de la evaluación se muestren con mayor vulnerabilidad y las actividades que por sus características sean sometidas a evaluación por requisitos legales, por lo tanto, este plan no podrá contemplar la totalidad de los procesos incluidos en el Mapa de Procesos del Sistema Integrado de Gestión.

**Criterios de auditoría.**

* Procedimientos internos y demás documentos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.
* NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 19011:2011
* El examen de documentación, la observación de las actividades e instalaciones de las áreas a auditar
* Normatividad vigente aplicable a la Entidad y a cada uno de los procesos,
* Requisitos de los usuarios, del producto y del servicio.

**Cronograma de las auditorías a realizar en el año.**



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de la Auditoria** | **Objetivo de la Auditoria** | **Equipo Auditor/responsable de la acción** | **Método de Auditoria** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** |
| **Auditorias Interna de Calidad** | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección, Subdirección | Identificar estado madurez, solidez y  continuidad del Sistema de Gestión implementado | Equipo Auditor/responsable de la acción | Análisis documental, Entrevistas,  Encuestas y revisión de publicación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Planeación y Secretaria General | Identificar estado madurez, solidez y  continuidad del Sistema de Gestión implementado | Equipo Auditor/responsable de la acción | Análisis documental, Entrevistas,  Verificacion sistemas de información |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Comunicaciones | Verificar cumplimiento normativo y estrategia institucional del proceso de  comunicaciones y mejoramientos | Equipo Auditor/responsable de la acción | Verificación portal web y Análisis documental |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Meritocracia | Identificar planificacion y comunicación con el cliente | Equipo Auditor/responsable de la acción | Análisis documental, Entrevistas, Verificacion sistemas de  información |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Proceso Tecnología, Infraestructura, Módulo Seguridad de la  Información | Cumplimiento normativo y funcional | Equipo Auditor/responsable de la  acción | Análisis documental, Inspección  y entrevistas |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Procesos Industriales | Verificar interaccion de procesos y cumplimiento de los objetivos del proceso | Equipo Auditor/responsable de la acción | Análisis documental, Entrevistas,  Encuestas y revisión de publicación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Gestión Documental | Verificar cumplimiento normativo, y mejoramiento implementados | Equipo Auditor/responsable de la acción | Análisis documental, Entrevistas, Encuestas y revisión de  publicación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Gestión Humana | Verificar cumplimiento normativo,  interaccion de procesos y mejoramiento implementados | Equipo Auditor/responsable de la acción | Análisis documental, Entrevistas,  Encuestas y revisión de publicación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Gestion Administrativa | Verificar cumplimiento normativo, interaccion de procesos y mejoramiento  implementados | Equipo Auditor/responsable de la acción | Análisis documental, Entrevistas, Encuestas y revisión de  publicación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Gestion Contractual | Verificar cumplimiento normativo, interaccion de procesos y mejoramiento  implementados | Equipo Auditor/responsable de la acción | Análisis documental, Entrevistas, Encuestas y revisión de  publicación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Servicio al Ciudadano | Verificar interaccion de procesos y cumplimiento de los objetivos del proceso | Equipo Auditor/responsable de la acción | Análisis documental, Entrevistas, Encuestas y revisión de  publicación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Gestion Financiera | Verificar cumplimiento normativo, sistemas de informacion y mejoramientos  implementados | Equipo Auditor/responsable de la acción | Análisis documental, Entrevistas, Encuestas y revisión de  publicación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Auditores seleccionados por procesos.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Detalle** | **Nombre** | **Cargo** | **FIRMA** |
| **Elaboro** | Sebastián Illidge | Ingeniero Experto en Gestión |  |
| **Revisó** | Claudia Ochoa | Gerente Control Interno |  |
| **Aprobó** | Alexander Illidge | Líder Auditor |  |

**Recursos necesarios.**

* Humanos: Equipo de trabajo de la Oficina de Control interno, Coordinadora de Calidad, Grupo de auditores de la Entidad
* Financieros: Presupuesto asignado
* Tecnológicos: Equipos de cómputo, sistemas de información, sistemas de redes y correo electrónico de la empresa.
* Infraestructura: Instalaciones locativas apropiadas para desarrollar el trabajo de los auditores en la oficina de control interno.

**Identificar y evaluar los riesgos del programa de auditoría.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descripcion del Riesgo** | **Consecuencias** | **Impacto** | **Probabilidad** |
| · Cambios y ajustes a los procesos y procedimientos establecidos | Desconocimiento de los procesos o funciones por parte de los trabajadores | Alto | Alta |
| · Baja participación en el desarrollo de las auditorias de calidad por  parte de los auditores calificados | Falta de información suficiente para la elaboración de conclusiones | Medio | Alta |
| · Dificultad para la Selección y/o contratación de auditores o ente auditor | Retrasos en el inicio de las actividades de la Auditoria y posibles deficiencias en los procesos de auditoria en caso de contratar personal no calificado | Alto | Baja |
| · Falta de profesionales en la Oficina de Control Interno para ejecutar éste programa de auditorias | Decisiones erradas basadas en información no ajustadas a las condiciones reales | Alto | Media |

1. **Diseño del plan de auditoría: el plan de auditoría que diseñe debe contener lo siguiente:**

A continuación el Plan de Auditoria a realizar en la empresa Econservices.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plan de Auditoria** | | | | | |
| **Empresa Auditada** | Econservices | | | | |
| **Dirección** | Carrera 50 # 128 -53 Bogotá - Colombia | | | | |
| **Objetivo:** Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos. Legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión, Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. | | | | | |
| **Alcance: Realizar** seguimientos, elaboración de informes internos y externos, participación comités institucionales, realización de Comités de Coordinación de Control Interno. | | | | | |
| **Criterios:** Procedimientos internos y demás documentos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 19011:2011 | | | | | |
| **Método de Auditoria** | Análisis documental, Entrevistas, Encuestas y revisión de publicación | | | **Tipo de la Auditoria** | Seguimiento |
| Reunión de Apertura: | | 2/11/2017 | Hora: | 8:00 AM | |
| Reunión de Cierre: | | 2/12/2017 | Hora: | 10:00 AM | |
| **Documentos a Utilizar:** Procedimientos internos y demás documentos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, Manual de procedimientos, Plan de mejoramiento, Lista de verificación, Manual de implementación, Programa de auditoria, Manual de  competencias, Informes de auditorías anteriores, Formato de informe de auditoría. | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Auditor Responsable** | **Procesos a Auditar** | **11 de febrero**  **2017** | **Duración** | | **Observaciones** |
| **Ubicación** | **Inicio** | **Final** |
| Líder Auditor | Direccionamiento Estratégico y control  Institucional | Secretaria General, Oficina de control interno y oficina de  planeación | 8:00 AM | 11:00 AM | Coordinar la formulación del  plan sectorial |
| Auditor Administrativo | Administración del sistema integrado de Gestión | Oficina de  planeación y gestión | 11:00 AM | 2:00 PM | Realizar seguimiento sectorial |
| Auditor institucional | Comunicación institucional | coordinación de  comunicación y prensa | 2:00 PM | 5:00 PM | Coordinar la  elaboración de planes de acción |
| Auditor auxiliar y Líder Auditor | Formulación y adopción de políticas, planes, programas,  reglamentos y lineamientos sectoriales | Dirección de  coordinación de grupo y misionales | 5:00 PM | 8:00 PM | Coordinar la  elaboración de planes de acción |
| Favor devolver este plan diligenciado con los nombres y cargos de las personas que van a recibir la auditoria,   * Cualquier duda favor comunicarse al celular: 320 180 1341 * Los nombres de los procesos corresponden a la denominación dada por la empresa. * Durante la auditoria se cerraran las acciones correctivas planteadas para las no conformidades detectadas en la auditoria anterior y que están pendientes. | | | | | |

1. **Finalmente, escriba las conclusiones del aprendizaje que obtuvo tras el desarrollo de esta actividad:**

Al evaluar la relevancia y racionalidad de los hallazgos o conclusiones del experto, los factores importantes pueden incluir, si: están bien presentados de manera que sea consistente con cualquier norma de la profesión o industria del experto; expresan claramente, incluyendo la referencia a los objetivos convenidos con el auditor; están basados en un periodo apropiado; están sujetos a alguna reservas, si esto tiene implicaciones para el auditor; y están basados en la consideración apropiada de errores o desviaciones encontradas por el experto.

Entender el diseño del programa de auditorías y tener en cuenta la identificación de la empresa y los riesgos que puede haber y tener un manejo de un cronograma para auditar cada proceso de cada empresa, reconocer diferente términos y entenderlos.

Por otra parte se podría afirmar que la meta de una metodología de auditoría interna basada en riesgos es confeccionar un programa de auditoría que permita centralizar sus pruebas en los controles críticos. Las formas y métodos para estructurar una metodología con este objetivo son muy variadas, va a depender de múltiples aspectos tales como:

* La capacidad de los auditores para identificar el grado de madurez de la gestión de riesgos en la organización o en la materia auditable.
* La fluidez en el intercambio o acceso a la información y documentación que sustenta la evaluación de riesgos por los dueños de los procesos o Gerencia de Riesgos.
* La habilidad de los auditores de poder identificar y evaluar el nivel del riesgo inherente y residual, así como la identificación y medición de los controles vigentes que permitan mitigar dichos riesgos.
* La pericia de poder actuar los auditores como facilitadores en la realización de talleres de autoevaluación de riesgos y controles con los dueños de los procesos, con el fin de identificar los controles críticos vigentes.
* La destreza para divulgar en los informes en un lenguaje claro el resultado de la revisión sin incursionar en comentarios que corresponden propiamente a los gestores de riesgos.
* La experiencia que deben tener los auditores en el dominio de la identificación de la normatividad interna de la gestión de riesgos.
* El empleo de una diversidad de herramientas analíticas que permitan al auditor tener la seguridad del éxito en su trabajo.

Finalmente, el ingenio e iniciativa del auditor para la mejora continua en sus metodologías de trabajo y el empleo de información valiosa de sus papeles de trabajo de anteriores evaluaciones.

Para realizar esta actividad de aprendizaje debe:

* Leer y analizar el material de formación de la actividad de aprendizaje 2: Objeto de aprendizaje llamado "Planificación y preparación de auditorías".
* Hacer otras consultas del tema en internet si lo considera necesario.

Bibliografía

* <http://es.kioskea.net/contents/606-calidad>
* <http://www.sgmconsultores.com/>
* <http://www.mgar.net/soc/isoaud.htm>
* <http://www.aec.es/c/document_library/>