	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MESG-AS-P04
	<b>MANUAL DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN</b> <b>DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	VERSION: 3
		Fecha Aprobación: 13/04/2023



**PROCEDIMIENTO**  
**AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD**


	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MESG-AS-P04
	<b>MANUAL DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN</b> <b>DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	VERSION: 3
		Fecha Aprobación: 13/04/2023

### CUADRO DE CONTROL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FUNDACION PACIFICO ATLANTICO	Funcionario Responsable Enlace	Jefe Oficina Gestión y Desempeño Institucional  ANDRÉS SANTIAGO VALENCIA HINCAPIÉ Representante Alta Dirección

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			NOMBRE DEL FUNCIONARIO
		DIA	MES	AÑO	
1.0	Adopción del Procedimiento	22	04	2009	FRANCIA LUCIA RICO GOMEZ
2.0	Modificación al procedimiento y cambio de código	29	01	2013	BEATRIZ EUGENIA SANTANA A
3.0	Actualización del Procedimiento	13	04	2023	FUNDACION PACIFICO ATLANTICO

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [3]
		CÓDIGO: MESG-AS-P04
	<b>MANUAL DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	VERSION: 3
		Fecha Aprobación: 13/04/2023

## 1. OBJETIVO

Establecer los requisitos necesarios para la planificación y realización de auditorías internas de Calidad en el Municipio de Cartago Valle, con el fin de verificar: Las conformidades de las normas aplicables, los procedimientos documentados, la eficiencia de los procesos e identificar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

## 2. ALCANCE

Inicia con la programación de las Auditorías Internas de Calidad, continua con el Informe a la Alta dirección, realización de planes de mejoramiento y posterior seguimiento hasta la implementación de acciones de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

## 3. MARCO LEGAL


**NTC-GP-1000 - 2009:** Sistema De Gestión De La Calidad Para La Rama Ejecutiva el Poder Público Y Otras Entidades Prestadoras De Servicios. Requisitos

**NTC-ISO-19011:** Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental.

**ISO 9001-2015:** Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad.

## 4. DEFINICIONES

**Auditor:** Persona o grupo de personas con la competencia para llevar a cabo una auditoría

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MESG-AS-P04
	<b>MANUAL DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN</b> <b>DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	VERSION: 3
		Fecha Aprobación: 13/04/2023

**Auditor Líder:** Auditor responsable por la adecuada realización de toda la auditoría. El mismo equipo auditor selecciona a uno de sus miembros como auditor líder

**Auditoría:** 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 de auditoría.

**Auditoría Interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla objetivamente para determinar la medida en la cual se cumplen los criterios de auditoría.

**Ciclo de Auditoría:** Periodo de tiempo en el cual se desarrolla un programa de auditoría.

**Conclusiones de Auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y todos los hallazgos de la auditoría.

**Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia.


**Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

**Evidencias de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

**Hallazgos de Auditoría:** Resultados de la evaluación de la Evidencia de la Auditoría recopilada frente a los criterios auditoría.

**ISO:** Representa las siglas de la International Organization for Standardization (en español Organismo Internacional de Estandarización). El sistema ISO se refiere a un grupo de Normas sobre el Sistema de Calidad de cualquier tipo de empresa.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MESG-AS-P04
	<b>MANUAL DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN</b> <b>DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	VERSION: 3
		Fecha Aprobación: 13/04/2023

**NTC:** La sigla NTC significa Norma Técnica Colombiana, las cuales son emitidas a partir de una necesidad internacional aprobada por ISO (Organismo Internacional de Estandarización), con el fin de estandarizar procesos que mejoren la gestión de las empresas.

**Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

**Plan de Mejoramiento:** Documento que consolida las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas y para prevenir la ocurrencia de desviaciones potenciales. Las acciones de mejoramiento incluyen las acciones correctivas y las acciones preventivas.


**Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías.

## 5. RESPONSABLE


Es responsabilidad del (la) jefe de la Oficina de Gestión y Desempeño Institucional y del (la) Profesional Universitario(a) MIPG, la gestión de las actividades propuestas en este procedimiento, para el logro de los objetivos trazados.

## 6. POLITICAS DE OPERACIÓN

- Todos los registros que se generen en el procedimiento deben ser archivados de acuerdo con lo definido en la tabla de retención documental (TRD), teniendo en cuenta los lineamientos de los instrumentos archivísticos y la normatividad legal vigente aplicable.
- La atención al ciudadano será justa y equitativa, no existirán preclusiones en la atención ni discriminaciones por credo, raza; inclinación política, religiosa, ni económica.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MESG-AS-P04
	<b>MANUAL DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN</b> <b>DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	VERSION: 3
		Fecha Aprobación: 13/04/2023

- Cuando se presenten peticiones, quejas o reclamos anónimos o que no indiquen dirección para remisión de correspondencia o dirección electrónica, se publicara la respuesta en la página Web oficial del municipio [www.municipiodecartago.gov.co](http://www.municipiodecartago.gov.co) y en la cartelera oficial de la misma Secretaría, por un término de diez (10) días hábiles.
- Cualquier problema que ocurra con los equipos tecnológicos deberá ser reportado al responsable de su dependencia o en su defecto a la Dirección TICS del Municipio.
- Se establece que los únicos autorizados para firmar las comunicaciones oficiales son el alcalde, secretarios de despacho y los delegados que se encuentren autorizados en el manual o decreto de firmas del municipio.
- Las Auditorías Internas de Calidad, se realizarán al menos una vez al año, garantizando la revisión para la mejora continua.
- Como criterio para la programación de auditorías internas de calidad se debe considerar el resultado de las últimas auditorías realizadas al sistema, así como los procesos que representan mayor sensibilidad para el Sistema de Gestión de Calidad, que afectan el mejoramiento continuo y la satisfacción el cliente.
- El representante de la Alta Dirección en el Municipio es el Secretario de Planeación, Medio Ambiente y Desarrollo Económico.
- Los auditores de calidad deben cumplir con los criterios de educación, formación, habilidades y experiencias, lo cual asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.
- Los auditores de calidad no deben auditar su propio proceso.
- La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Administración Municipal, será

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MESG-AS-P04
	<b>MANUAL DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	VERSION: 3
		Fecha Aprobación: 13/04/2023

desarrollado por los líderes y responsables de cada proceso definidos en la hoja de vida de cada indicador. La hoja de vida es el instrumento utilizado para la definición y seguimiento de los indicadores, en ésta se especifica la información, periodicidad y la fórmula requerida para la medición de estos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos.

- Todos los procesos deben tener identificados los riesgos operativos con el fin de mitigar el impacto en el desarrollo de las actividades del proceso.
- Verificar la conformidad y eficiencia de los procesos y procedimientos documentados en la Alcaldía de Cartago Valle.

## 7. CONTENIDO Y DESARROLLO


**Inicio:** Se da inicio al procedimiento **AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD**, teniendo en cuenta el cumplimiento legal vigente.

**Elaborar programa anual de auditorías internas de calidad:** El (la) Profesional Universitario(a) MIPG elabora el programa anual de auditorías según lo establecido en la **guía para auditorías internas** vigente, se presenta al jefe de la Oficina de Gestión y Desempeño Institucional para su revisión y aprobación mediante Comité Institucional.

**Aprobación del programa anual de auditorías internas de calidad:** El Comité Institucional revisa el programa propuesto y realiza las observaciones pertinentes de existir, y aprueba este para su ejecución.

**Elaborar plan de auditoria interna de calidad:** Una vez aprobado el programa de auditorías internas, el auditor líder elabora el plan específico de auditoria interna de calidad, teniendo en cuenta lo establecido en la **guía para auditorías internas** vigente.



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MESG-AS-P04
	<b>MANUAL DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN</b> <b>DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	VERSION: 3
		Fecha Aprobación: 13/04/2023

**Establecer cronograma individual de auditoria interna de calidad:** El auditor líder elabora cronograma de auditoria interna por cada uno de los planes establecidos.

**Comunicar cronograma y plan de auditoria interna de calidad:** El auditor líder envía por correo electrónico el plan de auditoria y el cronograma de este, al líder responsable del proceso a auditar. En este mismo correo, se solicita él envié de la información requerida para la verificación documental de acuerdo con los objetivos establecidos en el plan de auditoria interna de calidad.

**Recibir y revisar la información solicitada para auditoria interna:** Mediante correo electrónico el líder responsable del proceso envía la información anteriormente solicitada para su revisión con relación a la lista de verificación de auditoria interna por parte del equipo auditor designado.


**Desarrollo de la auditoria interna de calidad:** El equipo auditor procede a desarrollar la auditoria in situ programada, según lo establecido por la **guía para auditorías internas**.

**Elaborar informe de auditoría interna:** Una vez terminada la auditoria interna de calidad, el auditor líder elabora informe de esta mediante el formato establecido, con las diferentes observaciones y/o hallazgos de auditoría.

**Remitir informe de auditoría interna:** El informe de auditoría interna es enviado mediante correo electrónico al líder responsable del proceso auditado con copia al jefe de la Oficina de Gestión y Desempeño Institucional. En este mismo correo se solicita la elaboración del plan de acción cuando haya lugar, adjuntando el formato establecido para este.

**Elaborar informe de revisión por la dirección:** Al finalizar el programa anual de auditorías internas de calidad, se elabora informe general de las mismas para ser enviado al comité institucional y la alta dirección.


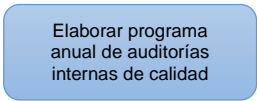
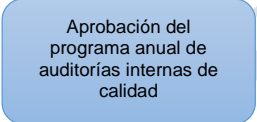
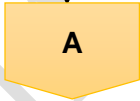



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MESG-AS-P04
	<b>MANUAL DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN</b> <b>DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	VERSION: 3
		Fecha Aprobación: 13/04/2023


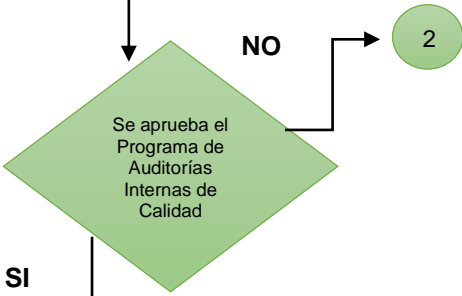





**Archivar información:** El profesional universitario a cargo realiza la gestión de archivo de la documentación generada, de acuerdo con el procedimiento que corresponde.


**Fin:** Da terminación a las actividades propias del procedimiento auditorías internas de calidad.


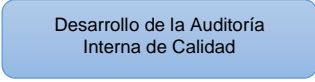


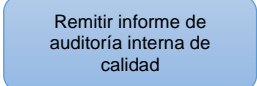
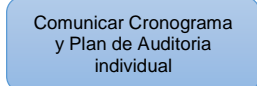
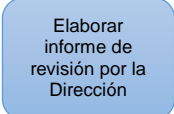
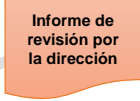
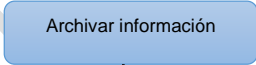

### 7.1 Flujograma del procedimiento


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
			
1		Jefe de la Oficina de Gestión y Desempeño Institucional / Profesional Universitario(a) MIPG / Auditor líder	Programa anual de auditorías
2		Comité institucional de gestión y desempeño	Programa anual de auditorías
			

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MESG-AS-P04
	<b>MANUAL DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN</b> <b>DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	VERSION: 3
		Fecha Aprobación: 13/04/2023

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	
				
3		Comité institucional de gestión y desempeño	Programa anual de auditorías	
4				
4		Elaborar Plan de Auditoría Interna de Calidad	Auditor Líder	Plan de Auditoría Interna de Calidad
5		Establecer cronograma individual de auditoría interna de calidad	Auditor Líder	Cronograma de Auditoría Interna de Calidad
6		Comunicar Cronograma y Plan de Auditoría individual	Auditor Líder	Correo electrónico enviado
7		Recibir y revisar información para auditoría interna de calidad	Equipo auditor	Documentos soporte

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [11]
	<b>MANUAL DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN</b> <b>DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	CÓDIGO: MESG-AS-P04
		VERSION: 3
		Fecha Aprobación: 13/04/2023

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
			
8		Equipo auditor	*Actas de apertura y cierre *Listas de verificación
9	 	Auditor Líder	Informe de auditoría interna de calidad
10		Auditor Líder	Correo electrónico enviado
11		Auditor Líder	Correo electrónico enviado
12	 	Auditor Líder	Informe de revisión por la Dirección
13		Profesional Universitario(a)	Archivo físico y digital
			

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MESG-AS-P04
	<b>MANUAL DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN</b> <b>DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	VERSION: 3
		Fecha Aprobación: 13/04/2023

## 8. RIESGOS VS CONTROLES

Ver Mapa de Riesgos

## 9. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Ver Listado Maestro de Documentos

Ver Tabla de Retención Documental

COPIA CONTROLADA