1. OBJETIVO

Unificar los criterios y establecer los responsables y las actividades para realizar las auditorías internas de control interno y de calidad, que permitan evaluar y determinar si el Sistema de Control Interno y el Sistema Integrado de Gestión de Calidad son conformes de acuerdo con las disposiciones de la normatividad y los establecidos por la Lotería del Tolima E.I.C.E.

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde la programación de las auditorías, hasta la consolidación del informe de auditoría, plan de mejoramiento y reporte de acciones correctivas y de mejora.

3. DEFINICIONES 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 de Auditoría.

AUDITOR
Persona con la competencia para llevar a cabo una Auditoría

PROGRAMA DE AUDITORIA
Conjunto de una o más Auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

PLAN DE AUDITORIA
Formato en el cual se registran las actividades a desarrollar durante una auditoría específica.

NO CONFORMIDAD
Incumplimiento de un requisito a una norma vigente.

REQUISITO
Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

HALLAZGOS

Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.

EVIDENCIA OBJETIVA
Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Responsabilidades del Auditor Principal

- Elaborar, presentar y publicar la agenda de las Auditorias.
- Velar por que se cumpla la programación de las auditorías.
- Controlar que se lleve a cabo la auditoria de cierre.
- Realizar y presentar el Informe General de Auditorias a la Gerencia
- Realizar los indicadores que le corresponden dentro del despliegue de objetivos y presentar su resultado a la Gerencia

4.2. Responsabilidad del auditor Interno

Los auditores internos tienen la responsabilidad de programar las auditorías, recoger las evidencias objetivas, analizar la información recolectada, presentar el reporte de no conformidades y realizar el informe final para la Gerencia.

4.3. Perfiles de Auditores

Para que un auditor sea seleccionado debe cumplir las siguientes condiciones en cuanto a:

EDUCACIÓN: Se requiere que el auditor tenga como mínimo estudios superiores ó su equivalencia y con conocimiento de auditoria.

FORMACIÓN: Contar con formación específica como auditor de calidad y tener un conocimiento general del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

HABILIDADES:

- Mente abierta, con capacidad de análisis
- Espíritu equilibrado y justo
- Comprensión de las situaciones desde una perspectiva amplia
- Expresión concreta de ideas y conceptos
- Capacidad de síntesis
- Espíritu investigador
- Buenas relaciones interpersonales

EXPERIENCIA: Haber participado mínimo como auditor acompañante en un ciclo de auditorías internas. Esta experiencia puede haberse adquirido dentro de la misma organización o fuera de ella.

NOTA: Los requisitos definidos frente a las habilidades, son verificadas en primera instancia por la gerencia general de la Lotería del Tolima E.I.C.E., basado en el desempeño de los

funcionarios; posteriormente se analizarán los conceptos definidos por los auditados en cada ciclo.

Es posible contratar personal externo para efectuar las auditorías, este personal debe cumplir los requisitos definidos anteriormente. El encargado de realizar esta contratación es el Gerente quien en la entrevista analiza si dicha persona posee las habilidades solicitadas para los auditores internos. El auditor contratado deberá certificar su experiencia, como auditor de calidad.

4.4. Metodología

4.4.1. Planificación y Programación

Las auditorías internas son dirigidas por el grupo auditor. Estas se planean anualmente con el fin de hacer seguimiento a las acciones propias del Sistema de Gestión, que conllevan al cumplimiento de los requisitos exigidos, de igual manera pretende buscar evidencias del cumplimiento de los objetivos del sistema y demás requisitos del sistema, así como también la orientación hacia la mejora continua.

Es posible que se requiera efectuar auditorias parciales a ciertos procesos o adelantar la auditoria dependiendo de la situación que atraviese la empresa. La Gerencia evalúa la importancia de realizarlas y puede influir en el objetivo y el alcance de las auditorías a realizar.

La agenda establecida la presenta el Auditor Principal para su aprobación e inmediata publicación, con el fin de permitir a los auditados realizar sus observaciones y si se requiere correcciones. Dichas correcciones deben realizarse con un tiempo máximo de un día a partir de la fecha de publicación. Esto se realiza a través del formato CI-R-004 Programa de auditoría y CI-R-008 Plan de auditoría interna de calidad.

Una vez aprobada se difunde en La Lotería del Tolima E.I.C.E., para conocimiento de todo el personal, esto se realiza con cinco días de anterioridad a la auditoria.

Para el caso de las auditorias parciales la programación se realiza de igual forma, pero la publicación de las fechas puede realizarse con menor tiempo de antelación de acuerdo a las necesidades.

Para programar una auditoria se tienen en cuenta los siguientes criterios:

Partes del sistema con mayor dificultad para implementar nuevos procedimientos incluidos en el sistema, No Conformidades halladas en auditorias anteriores, procesos manejados por personal con poca experiencia.

Cuando se contrate un Auditor Externo se puede utilizar papelería de La Lotería del Tolima E.I.C.E., o papelería del contratado. En cualquiera de los casos deben indicarse los hallazgos, aspectos positivos y oportunidades de mejora.

Se establece como plazo máximo quince días hábiles para que el grupo auditor entregue los resultados a los responsables de los procesos.

4.4.2. Selección de auditores

Como parte de la búsqueda del mejoramiento de la organización, las auditorias se ejecutan para todos los procesos en los días definidos en el Plan y Programa de Auditorías, cada uno de los procesos es específicamente revisado por un auditor teniendo en cuenta que ninguno de ellos audite el proceso en que participa. Antes de realizar las respectivas auditorías, el (los) auditor (es) seleccionado(s) analiza(n) el proceso, estudia(n) los documentos respectivos.

4.4.3. Reunión de apertura

El día y hora definidos en la Agenda de Auditoria, los auditores se presentan y exponen el objetivo y alcance de la auditoria, verifican la disponibilidad de recursos para el desarrollo de la misma y hacen una descripción de la metodología a utilizar. Esta etapa se realiza a través del formato CI-R-005 Acta de Apertura Auditoría Interna y el CI-R-006 Hoja de verificación auditoría Interna.

4.4.4. Entrevista

Los auditores realizan cuestionamientos a cada uno de los auditados con el fin de establecer el grado de conocimiento de los procedimientos y la manera como su implementación contribuye al logro de los objetivos del Sistema de Gestión. Esta entrevista se hace tomando como base el Formato CI-R-006 Hoja de verificación auditoría interna.

4.4.5. Revisión de documentos

Se determina si los procedimientos cumplen los requisitos de un determinado numeral de la norma, además se evalúa la correspondencia entre la elaboración del documento y lo dispuesto en la norma fundamental, la aplicación del procedimiento, los problemas presentados para la implementación y el aseguramiento del cumplimiento mediante la búsqueda de registros.

4.4.6. Recolección de evidencias

Toda la información suministrada por el auditado se corrobora a través de documentos o hechos que demuestren la aplicación de los conceptos dados, verificando que satisfagan los requisitos definidos en el Sistema de Gestión.

4.4.7. Registro de No Conformidades :

Los aspectos relevantes (positivos y negativos) encontrados por el auditor se registran en el CI-R-007 Informe de auditoría. Antes de registrar una No conformidad se debe corroborar por diferentes fuentes. En el CI-R-007 Informe de auditoría se identifican las observaciones detectadas y el número de no conformidades encontradas.

Las no conformidades son redactadas en el CI-R-007 Informe de auditoría y se adjuntan a la síntesis de auditoria.

El auditor nunca da recomendaciones ni opiniones frente a los hallazgos encontrados. Al finalizar la auditoria, el auditor informa al auditado el resultado de la entrevista para que este emita las acciones correctivas que solucionen las no conformidades y se pacte con él la fecha de la auditoria de seguimiento.

Cuando el hallazgo es una Observación, el auditado es libre de tomar la decisión si la adopta o no, es posible que adopte acciones preventivas y/o correctivas según el caso.

Cuando el grupo auditor no está de acuerdo sobre un concepto emitido sobre una no conformidad hallada, se citará a un comité extraordinario de calidad para dirimir el conflicto y calificar el hallazgo.

4.4.8. Reunión de Cierre

Al finalizar la auditoria la auditada entrega al auditor correspondiente del proceso, las acciones correctivas ya diligenciadas. El auditor revisa y aclara con el auditado los aspectos en los que no esté de acuerdo.

4.4.9. Auditoria de Seguimiento

En la fecha señalada en el CI—R- 010 formato de acciones correctivas y de mejora, se realiza una inspección las no conformidades para verificar el cumplimiento de la implementación de las acciones correctivas y de mejora.

4.4.10. Informe a Comité SIGC

El auditor principal presenta un resumen general de los aspectos positivos y negativos encontrados durante el desarrollo de la auditoria en un plazo máximo de 5 días hábiles una vez culminado el ciclo. En dicho informe se indica el objetivo, alcance, actividades auditadas, personas entrevistadas, documentos consultados, debilidades y fortalezas de los procesos, inconvenientes presentados, conclusiones sobre requisitos no cubiertos, compromisos de los auditados para eliminar las no conformidades, observaciones generales y conclusiones.

Al informe General de Auditorias, se adjuntan los formatos de Síntesis de la Auditoria y se acompaña con gráficos de barras y circulares donde se relacionan los diferentes procesos

de acuerdo al número de no conformidades detectadas y en gráficos independientes la relación de las no conformidades que una vez finalizada la auditoria continúan sin cerrar y solucionar. La finalidad de estos gráficos es permitir una fácil detección de los procesos más críticos que necesitan actividades de mejoramiento.

Los informes generales de las auditorias son analizados por la gerencia en la revisión por la dirección más próxima con el fin de analizar los resultados.

4.5. SELECCIÓN DE NUEVOS AUDITORES

Para seleccionar nuevos auditores se tiene en cuenta el perfil que se ha establecido para un auditor interno. Las personas que cumplan con dicho perfil entran como auditores acompañantes en el primer ciclo que participen.

4.6. PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	INICIO		
1	Elabora Programa y Plan de auditorías y alcance de las mismas el programa incluye auditorías internas de segunda y tercera parte. (Socializa ante comité SIGC para aprobación).	Jefe de Control Interno	Programa de Auditorías CI-R-004 y Plan de auditorías internas de calidad CI-R-008 aprobadas mediante acta. Lista de asistencia
2	Comunica a los líderes de proceso el Plan de auditoria y determina reunión de apertura de auditoria	Jefe de Control Interno	
3	Realiza reunión de apertura de auditoria de acuerdo al plan de auditorías. Se dan directrices sobre Ejecución de las auditorias	Jefe de Control Interno	Programa de Auditorías CI-R-004 y Plan de auditorías internas de calidad CI-R-008 aprobadas mediante acta. Lista de asistencia
4	Revisar criterios asociados a los procesos objeto de auditoría.	Jefe de Control Interno	

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
5	Ejecuta plan de auditoría aplicando técnicas de auditoría, Determina conformidad de requisitos del SIGC. Determina conformidades, NC y las observaciones del caso.	Jefe de Control Interno	Esclarecimiento de dudas con los auditados sobre hallazgos.
6	Realiza reunión de cierre de conformidad a la fecha establecida en el plan de auditorías internas de calidad.	Jefe de Control Interno	
7	Elabora y presenta informe de auditoría a comité SIGC	Jefe de Control Interno	
8	Remite informe de auditoría CI R-007, al líder del proceso requiriendo elaboración del plan de mejoramiento correspondiente para subsanar hallazgos conforme al procedimiento de acciones correctivas y de mejora.	Jefe de Control Interno	
9	Consolida resultados de auditoria y envía al Como insumo de la revisión por la dirección.	Jefe de Control Interno	
10	Recepciona planes de mejoramiento y realiza seguimiento a acciones.	Jefe de Control Interno	
	FIN	Jefe de Control Interno	

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
3				4.4.2 Se actualiza el contenido del párrafo.

	29-05-2026	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	1.En el numeral 4.4.7 y y en la actividad 8 del flujograma se actualiza el código del formato R067 por CI -R – 010 2. en la actividad 2 y 8 del flujograma se cambia la palabra dueño del proceso por la palabra líder del proceso. 3. 4.1 y 4.4.1, Se elimina lo referente a la figura de Representante de la dirección 3. En el numeral 4.4.9 . Se elimina contenido lo referente acciones preventivas.
2	9-05-2023	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
1	30-06-2022	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	1. Se implementa el SIGC. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.
0	18-08-2020	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	1. Creación del documento