



---

## AUDITORIAS INTERNAS, LECCIONES APRENDIDAS Y PLANES DE MEJORAMIENTO

---

**E-LERNOVA**

---

LUZ KATHERYNE NIÑO INFANTE  
Ing. Industrial especialista en sistemas  
de gestión QHSE

---

# COMPETENCIAS

Importancia de  
realizar  
auditorias  
internas en un  
SG

Conocimiento general de  
la metodología para hacer  
auditorias internas,  
lecciones aprendidas y  
planes de acción

Identificación  
de herramientas  
para la mejora  
continua en las  
organizaciones

# CONTENIDO DE LA PRESENTACIÓN



- Auditorias internas
  - ✓ Marco Normativo
  - ✓ Concepto
  - ✓ Principios
  - ✓ Método
  - ✓ Equipo AUD
  - ✓ Requisitos
- Planes de mejoramiento y Lecciones aprendidas
  - ✓ Propósito
  - ✓ Concepto
  - ✓ Métodos
  - ✓ Conclusiones

# A. AUDITORIAS INTERNAS

## GENERALES

- NTC ISO 9000:2015 Fundamentos y vocabulario
- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de calidad.
- NTC GP 1000:2009 Norma técnica colombiana en la gestión Pública.
- NTC ISO 19011: 2011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión

### 1. Marco Normativo

2. Conceptos

3. Principios

4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros



# AUDITORIAS INTERNAS

## NORMATIVA (GD)

- Ley 594 de 2000 Ley general de archivo
- Decreto 2609 de 2012 Disposiciones en materia de gestión documental para todas las entidades del estado.
- Nueva versión ISO 15489:2016 Información y documentación. Gestión de documentos.
- AGN Manual implementación de un programa de gestión documental.

### 1. Marco Normativo

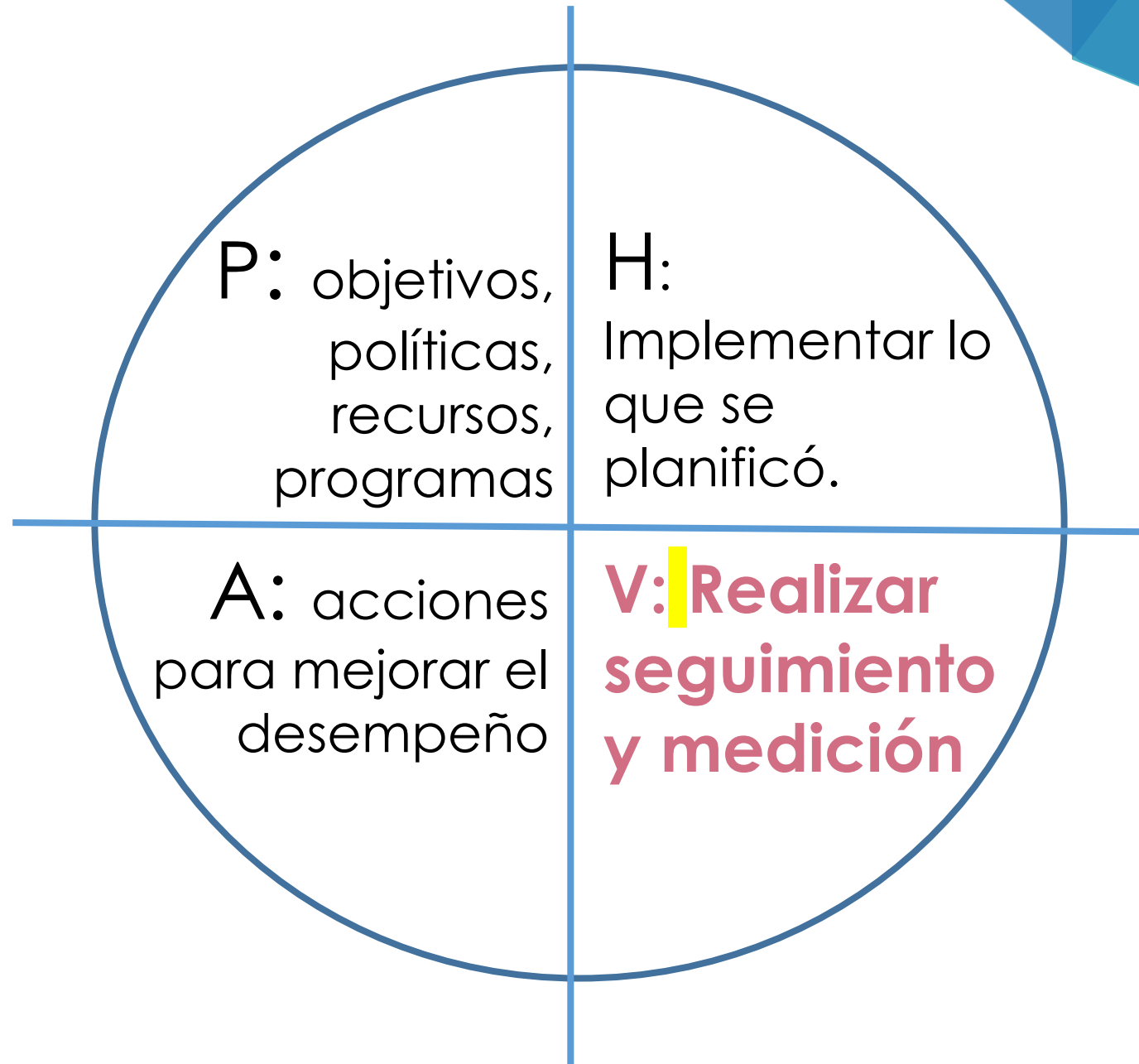
2. Conceptos

3. Principios

4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros



# AUDITORIAS INTERNAS

**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**.

Primera Parte: 

Segunda Parte: 

Tercera parte:

CONJUNTA O COMBINADA



1. Marco normativo

2. conceptos

3. Principios

4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros

# ¿PARA QUE HACERLAS?

## AUDITORIAS INTERNAS

### 1. LEGAL O NORMATIVO

### 2. OBJETIVO:

- ✓ Contribuir con la mejora continua.
- ✓ Verificar conformidad.
- ✓ Determinar la efectividad del SG del auditado.
- ✓ Proporcionan Información a la dirección sobre la capacidad del SG de apoyar la estrategia del negocio.
- ✓ Identificando áreas de mejora para incrementar capacidad de cumplimiento

1.Marco normativo

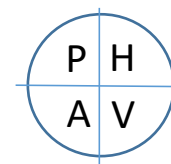
### 2. conceptos

3. Principios

4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros





# ¿PARA QUE HACERLAS?

## AUDITORIAS INTERNAS

### Para un SGD, permite:

- ✓ Fortalecimiento de la cultura de autocontrol y evaluación de los procesos archivísticos.
- ✓ Formular un esquema que determine el grado de CONFORMIDAD y cumplimiento de cada una de las actividades de los procesos y la GD.
- ✓ Identificar y reconocer las debilidades y áreas problemáticas para la aplicación de AC y AP.
- ✓ Conocer el grado de satisfacción de los usuarios y la visibilidad e impacto de los servicios ofrecidos por el área de archivo.
- ✓ Desarrollar acciones sostenidas de mejora para asegurar la calidad de los procesos archivísticos de la entidad.

1.Marco normativo

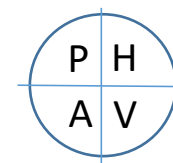
2. conceptos

3. Principios

4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros



# AUDITORIAS INTERNAS

## Alcance de auditoria:

Extensión y límites de una auditoria.

## Criterios de auditoria:

Conjunto de políticas , procedimientos o requisitos usado como referencia frente a la cual se compara la evidencia.

## Programa de auditoria:

Conjunto de una o mas auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

## Plan de auditoria:

Descripción de las actividades y de los detalles acordados en una auditoria

1.Marco normativo

## 2. conceptos

3. Principios

4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros

# AUDITORIAS INTERNAS

## Evidencia:

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de Auditoria y que es verificable.

## Hallazgos:

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

## No conformidad:

Incumplimiento de un requisito.

## Conclusión de auditoria:

1.Marco normativo

## 2. conceptos

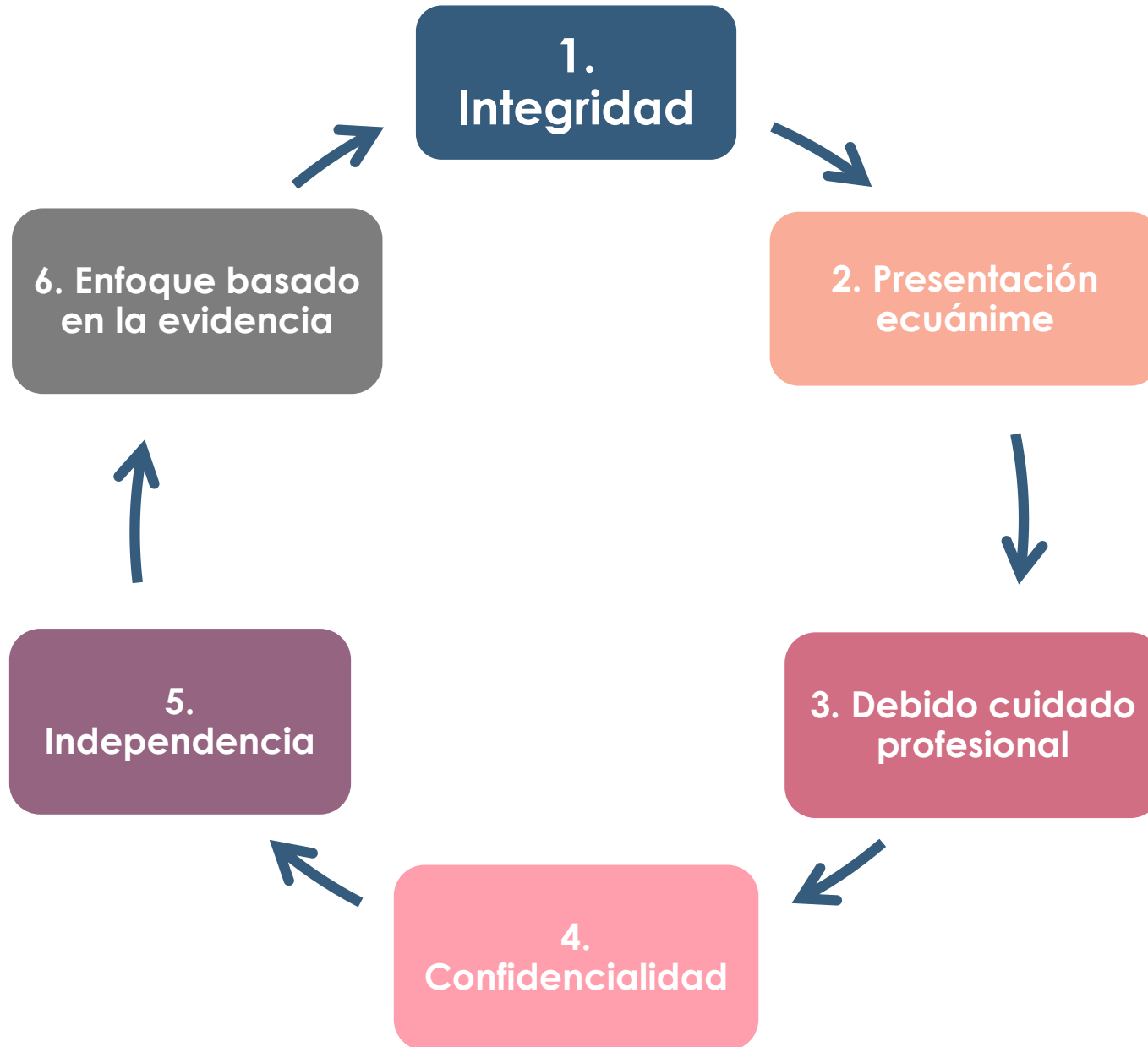
3. Principios

4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros

# AUDITORIAS INTERNAS



1. Marco normativo

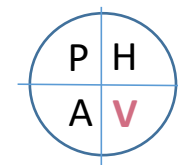
2. Conceptos

## 3. Principios

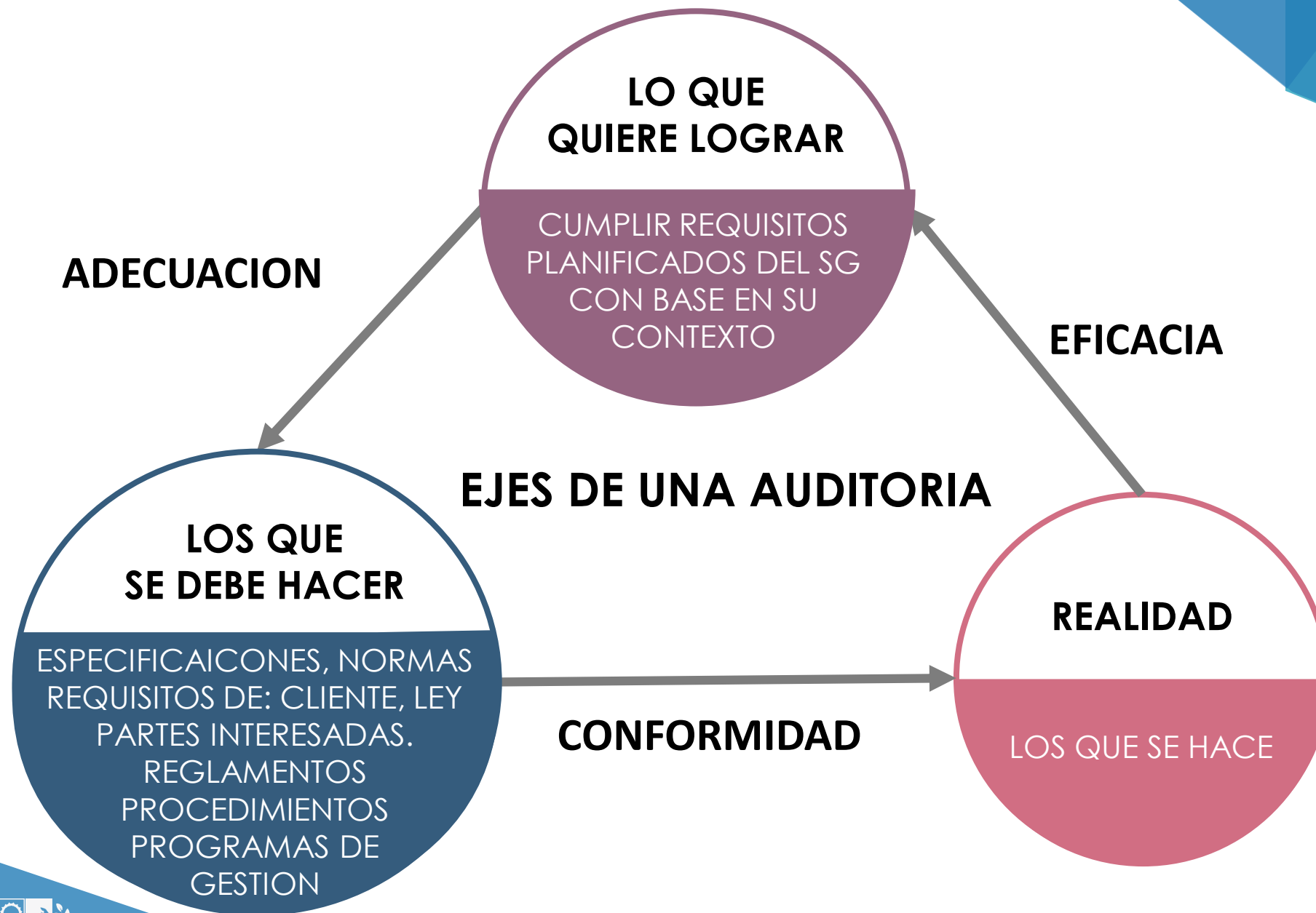
4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros



# AUDITORIAS INTERNAS



1. Marco normativo

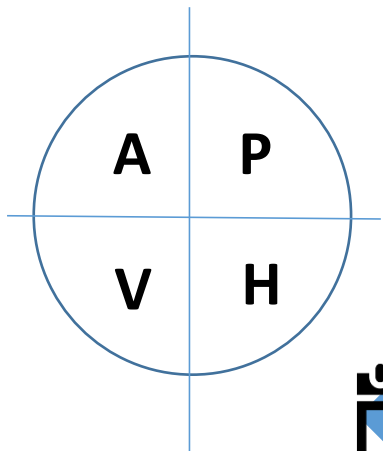
2. Conceptos

**3. Principios**

4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros



# AUDITORIAS INTERNAS



1. Establecer objetivo del programa de auditoria



2. Establecer el programa de auditorias



3. Implementar el programa de auditoria.



4. Seguimiento del programa de auditoria



5. Revisión y mejora del programa de auditoría

1.Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

5. Equipo AUD

6. Registros



## 1. Establecer objetivo del programa de auditoria

# AUDITORIAS INTERNAS

Deberían ser consistentes y soportar la política y objetivos del sistema.

Pueden estar basados en: prioridades de la gerencia; requisitos del sistema de gestión; requisitos legales y contractuales y otros requisitos a los que la organización esté comprometida.

Algunos ejemplos de objetivos son:

- Contribuir con la mejora y desempeño del sistema de gestión;
- Cumplir con requisitos externos;
- Verificar conformidad con requisitos contractuales, legales;
- Obtener y mantener confianza en la capacidad de un proveedor;
- Determinar la efectividad del sistema de gestión.

1.Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

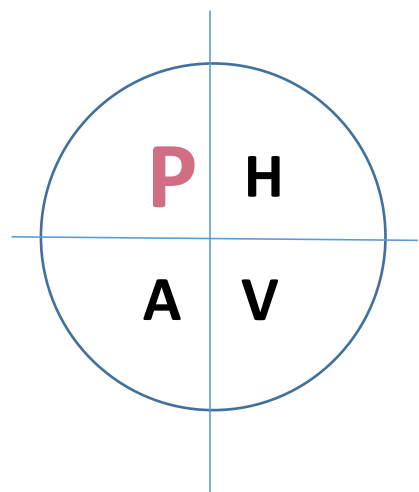
5. Equipo AUD

6. Registros



## 2. Establecer el programa de auditorias

# AUDITORIAS INTERNAS



- Funciones y Responsabilidades
- Competencia de la persona que gestiona el programa de auditoría
- Alcance de la auditoría
- Identificación y evaluación de riesgos del programa
- Procedimiento de auditoría
- Recursos del programa

1. Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

5. Equipo AUD

6. Registros



# AUDITORIAS INTERNAS

1. ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

2. ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

- Funciones y Responsabilidades
- Competencia de la persona que gestiona el programa de auditoría
- Alcance de la auditoría
- Identificación y evaluación de riesgos del programa
- Procedimiento de auditoría
- Recursos del programa

P

A

5. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

3. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

- Elaboración del calendario de auditorías
- Definición de objetivos, alcance y criterios de auditoría
- Selección de métodos de auditoría
- Selección de los equipos auditores
- Asignación de Responsabilidades del Auditor Líder
- Gestión del resultado del programa
- Gestión del mantenimiento de los registros del programa

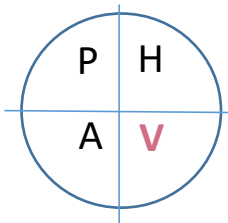
H

Competencia y evaluación de los auditores

Actividades de auditoría

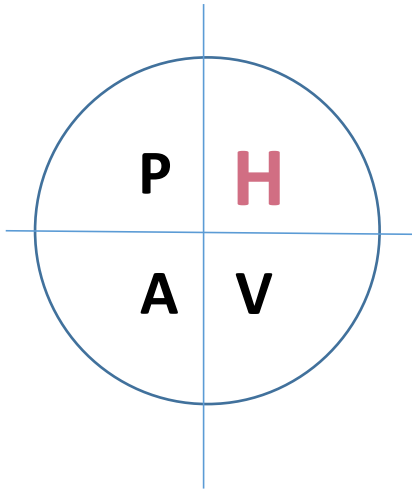
4. SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA

V





## 3. Implementar el programa de auditoria.



- Elaboración del calendario de auditorías
- Definición de objetivos, alcance y criterios de auditoria
- Selección de métodos de auditoria
- Selección de los equipos auditores
- Asignación de Responsabilidades del Auditor Líder
- Gestión del resultado del programa
- Gestión del mantenimiento de los registros del programa

1.Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

5. Equipo AUD

6. Registros



## 3. Implementar el programa de auditoria.

### PLAN DE AUDITORIAS

- Asegurar que los objetivos de la auditoría se cumplirán.
- Asegurar que los recursos necesarios para la auditoría estén presentes.
- Asegurar que el sistema se audita de forma integral.
- Establecer los acuerdos entre el equipo auditor y los auditados



1. Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

5. Equipo AUD

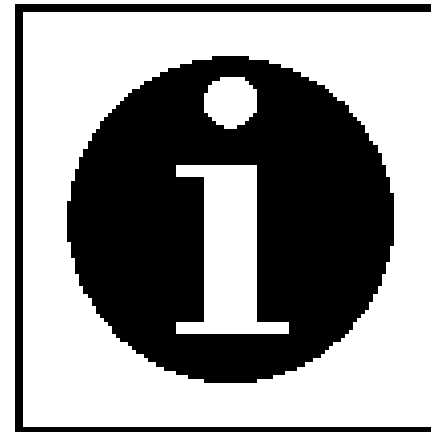
6. Registros



## 3. Implementar el programa de auditoria.

### EJEMPLOS

- PROGRAMA DE AUDITORIAS
- EVALUACION DE RIESGOS
- PLAN DE AUDITORIAS
- MANUAL DE FUNCIONES



1. Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

5. Equipo AUD

6. Registros

# AUDITORIAS INTERNAS

## 1. ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

## 2. ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Funciones y Responsabilidades

Competencia de la persona que gestiona el programa de auditoría

Alcance de la auditoría

Identificación y evaluación de riesgos del programa

Procedimiento de auditoría

Recursos del programa

P

A

## 5. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

## 3. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Elaboración del calendario de auditorías

Definición de objetivos, alcance y criterios de auditoría

Selección de métodos de auditoría

Selección de los equipos auditores

Asignación de Responsabilidades del Auditor Líder

Gestión del resultado del programa

Gestión del mantenimiento de los registros del programa

Competencia y evaluación de los auditores

H

Actividades de auditoría

## 4. SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA

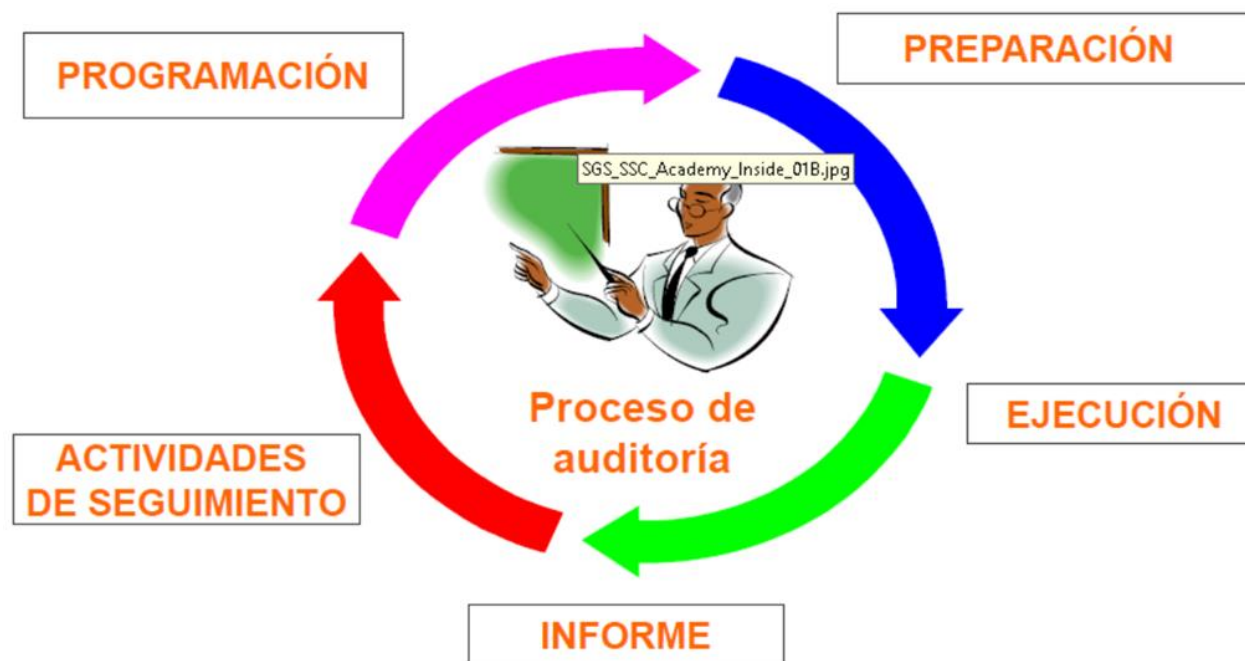
V

# ACTIVIDADES DE AUDITORIA

## AUDITORIAS INTERNAS

### 1. PREVIAS

1. Recepción del plan de auditoría.
2. Estudio de la información o criterios del auditado, información relevante del SG.
3. Reporte de auditorías previas.
4. Preparación de listas de verificación.
5. Revisión y socialización con el auditado del plan de auditorías.



1.Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros

### 2. REUNION DE APERTURA

- Confirmar el plan de auditoría y sus objetivos.
- Proporcionar un breve resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoría (Método).
- Confirmar los canales de comunicación y recursos.
- Confirmación aspectos asociados con la confidencialidad
- Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas.
- Cualquier inquietud situación que afecte la ejecución de la auditoría.



1.Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

5. Equipo AUD

6. Registros

# ACTIVIDADES DE AUDITORIA - DESARROLLO

## 3. EJECUCION Y COMUNICACION

La auditoria en sitio consiste en buscar , recolectar información de los procesos y actividades de la organización.

Fuentes como:

- Entrevistas con empleados y personas.
- Revisión de documentos.
- Análisis de registros.
- Observación de actividades.
- Bases de datos informáticas.

Herramientas como:

- Usar la lista de verificación como guía.
- Recopilación por muestreo
- Entrevistar las personas adecuadas.
- Quien es responsable/ quien hace.
- Hacer las preguntas en forma adecuada.
- Verificar las respuestas.
- Tomar notas en forma corta, pero legibles y reproducibles.



# AUDITORIAS INTERNAS

1.Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros



# ACTIVIDADES DE AUDITORIA - DESARROLLO

## 3. EJECUCION Y COMUNICACION

- Informar estados de avance de la auditoría.
- Viabilidad de la auditoría frente a los objetivos propuestos

# AUDITORIAS INTERNAS

1. Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros

# ACTIVIDADES DE AUDITORIA - DESARROLLO

## AUDITORIAS INTERNAS

### 4. REVISION DE HALLAZGOS

La revisión incluirá:

- Una revisión de la lista de verificación y de hallazgos
- Definición de no conformidades y observaciones, por parte de los auditores con las evidencias correspondientes
- Solicitud de acciones correctivas (SAC's)
- Observaciones

### HALLAZGO

Conformidad

No Conformidad

Observaciones

1.Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros

# ACTIVIDADES DE AUDITORIA - DESARROLLO

## AUDITORIAS INTERNAS

### 4. REVISION DE HALLAZGOS EQUIPO AUDITOR

#### HALLAZGO

Conformidad

No Conformidad

Observaciones

#### REDACCIÓN DE HALLAZGOS DEBEN SER:

- Claros, Concisos y sin ambigüedades.
- Deben evidenciar la situación identificada.
- No deben reflejar opiniones o juicios personales.
- No se debe manifestar como una orden.
- Debe ser aceptada por el líder del proceso auditado.

1.Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros

# ACTIVIDADES DE AUDITORIA - DESARROLLO

## AUDITORIAS INTERNAS

### 4. REVISION DE HALLAZGOS EQUIPO AUDITOR

#### REDACCIÓN

Siempre lleva una negación al inicio, intermedia o al final.

Ejemplo:

\*No se evidenció...(Escriba la situación de actual) cumple (escriba la situación deseada), a continuación describa el requisito incumplido (norma, ley, procedimiento etc).

No  
Conformidad

1.Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros

# ACTIVIDADES DE AUDITORIA - DESARROLLO

## 4. REVISIÓN DE HALLAZGOS EQUIPO AUDITOR

### REDACCIÓN DE NO CONFORMIDAD



Se evidenció que en el proceso de talento humano no se han definido las competencias para el cargo de Jefe de calidad, el perfil de cargo no define la formación, ni la educación. Lo anterior incumple el requisito 7.2ª de la norma ISO9001:2015 que determina que la organización debe definir las competencias necesarias de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC.

# AUDITORIAS INTERNAS

1. Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

5. Equipo AUD

6. Registros

# ACTIVIDADES DE AUDITORIA - DESARROLLO

## AUDITORIAS INTERNAS

### 4. REVISION DE HALLAZGOS EQUIPO AUDITOR

#### REDACCIÓN OBSERVACIONES



Siempre se inicia con un verbo en infinitivo ejemplo:

- \*Asegurar.....(La situación de mejora)
- \*Garantizar....(Escriba la situación de mejora)
- \*Fortalecer....(Escriba la situación de mejora)



1.Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

5. Equipo AUD

6. Registros

# ACTIVIDADES DE AUDITORIA - DESARROLLO

## AUDITORIAS INTERNAS

### 5. REUNION DE CIERRE

- La dirige el líder del equipo auditor.
- Presencia de la gerencia del auditado y los responsables de las áreas auditadas.
- Debe generarse un registro de la asistencia a la reunión.
- Se presentan los hallazgos y las conclusiones de la auditoría.
- Asegurarse que el auditado comprende los hallazgos y las conclusiones.
- El grado de conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría.
- La eficaz implementación ,mantenimiento y mejora del sistema de gestión

1.Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

4. Método

5. Equipo AUD

6. Registros

# ACTIVIDADES DE AUDITORIA - DESARROLLO

## AUDITORIAS INTERNAS

### 5. REUNION DE CIERRE

Conclusiones de la auditoría pueden tratar aspectos tales como:

- Cumplimiento de objetivos de auditoria.
- El grado de conformidad del SG con los criterios de auditoría.
- La eficaz implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión.
- Las recomendaciones que considere adecuadas el equipo auditor, para la mejora del mismo.
- El grado de “evolución” de la mejora continua experimentado

1.Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

5. Equipo AUD

6. Registros



# ACTIVIDADES DE AUDITORIA - DESARROLLO

## AUDITORIAS INTERNAS

### 6. INFORME DE AUDITORIA

- Objetivo y alcance.
- Fechas de auditoria
- Todo el equipo auditor y el personal auditado.
- Identificar la documentación de referencia evaluada y/o marco normativo.
- Resumen de las evidencias recolectadas.
- Destacar las fortalezas.
- Observaciones y No conformidades .
- Indicar el motivo por el cual se llegó a omitir algún elemento(cuando aplique).
- Lista de distribución del informe de auditoria.
- Conclusiones.

1.Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

5. Equipo AUD

6. Registros



# ACTIVIDADES DE AUDITORIA - FINAL

## AUDITORIAS INTERNAS

### 6. INFORME DE AUDITORIA – LO QUE NO DEBE INCLUIRSE

- Opiniones subjetivas.
- Información confidencial.
- Crítica hacia individuos.
- Declaraciones ambiguas.
- Observaciones o no conformidades no mencionadas durante la reunión de cierre.

1. Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

5. Equipo AUD

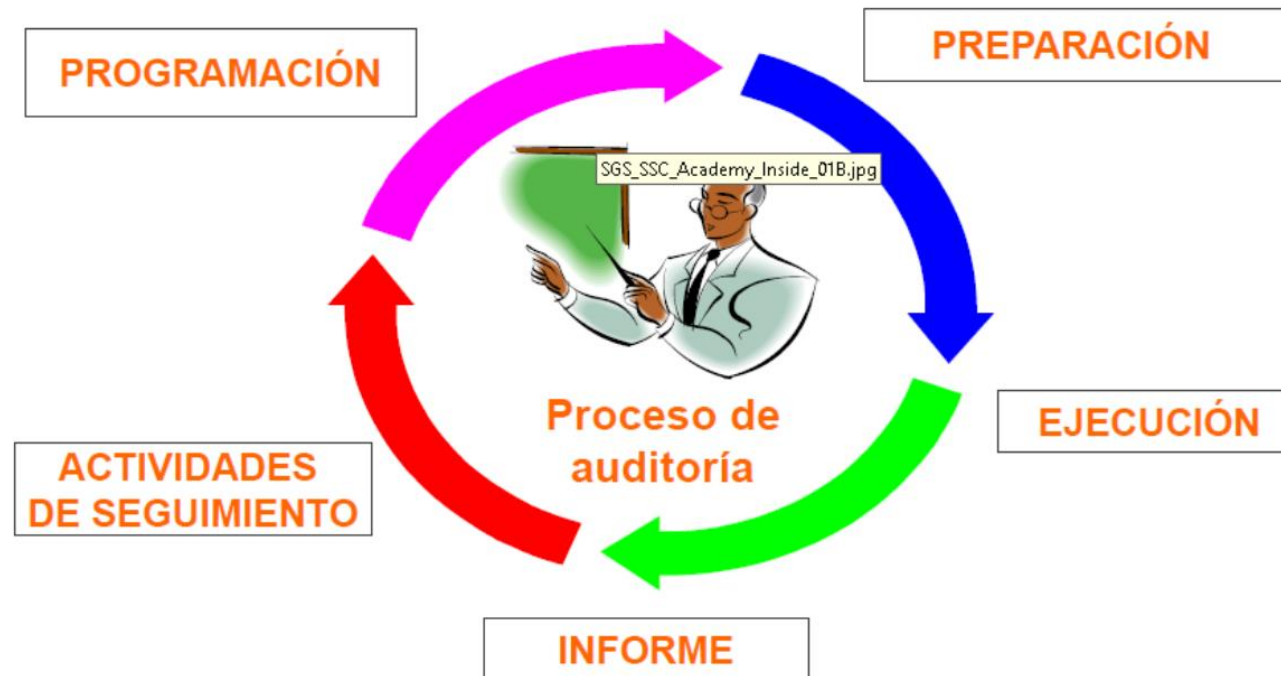
6. Registros

# ACTIVIDADES DE AUDITORIA - FINAL

## AUDITORIAS INTERNAS

### 7. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

Se debe verificar las acciones correctivas o plan de acción para eliminar las causas de NC.



1. Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

5. Equipo AUD

6. Registros

# ACTIVIDADES DE AUDITORIA - FINAL

## 7. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

El auditor debe:

- ✓ Revisar la documentación.
- ✓ Visitar el área auditada.
- ✓ Auditar la evidencia de la implementación.
- ✓ Verificar la efectividad de la acción.
- ✓ Registrar resultados
- ✓ Firmar el cierre



# AUDITORIAS INTERNAS

1. Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

5. Equipo AUD

6. Registros

# AUDITORIAS INTERNAS

## 1. ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

## 2. ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

### Funciones y Responsabilidades

Competencia de la persona que gestiona el programa de auditoría

Alcance de la auditoría

Identificación y evaluación de riesgos del programa

Procedimiento de auditoría

Recursos del programa

P

A

## 5. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

## 3. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Elaboración del calendario de auditorías

Definición de objetivos, alcance y criterios de auditoría

Selección de métodos de auditoría

Selección de los equipos auditores

Asignación de Responsabilidades del Auditor Líder

Gestión del resultado del programa

Gestión del mantenimiento de los registros del programa

Competencia y evaluación de los auditores

Actividades de auditoría

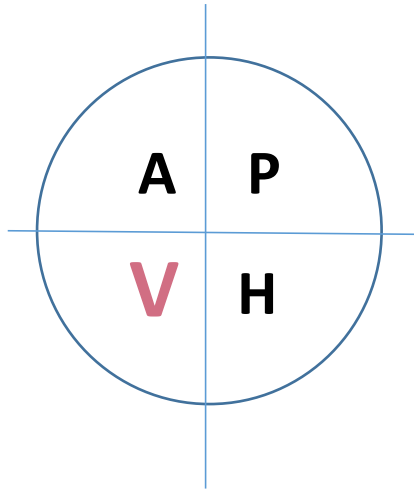
H

## 4. Seguimiento del programa de auditoría

V



## 4. Seguimiento del programa de auditoria



- Evaluar la conformidad del programa.
- Evaluar el desempeño de los auditores.
- Evaluación de la capacidad de los auditores para implementar el plan de auditoria.
- Retroalimentación del programa de auditoria (mejora).
- Indicadores del proceso

1. Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

5. Equipo AUD

6. Registros

# AUDITORIAS INTERNAS

## 1. ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

## 2. ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

### Funciones y Responsabilidades

Competencia de la persona que gestiona el programa de auditoría

Alcance de la auditoría

Identificación y evaluación de riesgos del programa

Procedimiento de auditoría

Recursos del programa

## 3. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Elaboración del calendario de auditorías

Definición de objetivos, alcance y criterios de auditoría

Selección de métodos de auditoría

Selección de los equipos auditores

Asignación de Responsabilidades del Auditor Líder

Gestión del resultado del programa

Gestión del mantenimiento de los registros del programa

Competencia y evaluación de los auditores

Actividades de auditoría

## 4. SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA

Revisión y mejora del programa de auditoría

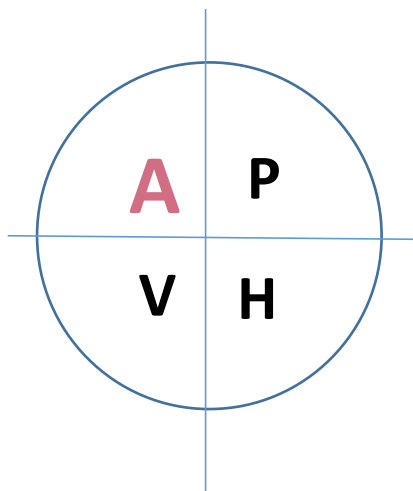
5.



## 5. Revisión y mejora del programa de auditoría

# AUDITORIAS INTERNAS

### REVISION



- Resultados y tendencias del programa
- Conformidad del programa
- Necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Métodos de auditoria
- Eficacia del tratamiento de los riesgos
- Confidencialidad y Seguridad de la información

### MEJORA

- Confidencialidad de la información.
- Gestión de riesgos del programa de auditoría.

1.Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

**4. Método**

5. Equipo AUD

6. Registros



# AUDITORIAS INTERNAS

## 1. ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

## 2. ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

### Funciones y Responsabilidades

Competencia de la persona que gestiona el programa de auditoría

Alcance de la auditoría

Identificación y evaluación de riesgos del programa

Procedimiento de auditoría

Recursos del programa

## 3. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Elaboración del calendario de auditorías

Definición de objetivos, alcance y criterios de auditoría

Selección de métodos de auditoría

Selección de los equipos auditores

Asignación de Responsabilidades del Auditor Líder

Gestión del resultado del programa

Gestión del mantenimiento de los registros del programa

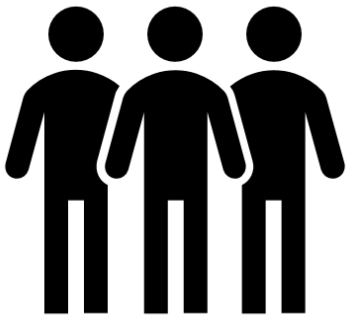
Competencia y evaluación de auditores

Actividades de auditoría

## 4. SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA

## 5. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

# AUDITORIAS INTERNAS



**Equipo auditor:** una o más personas que llevan cabo una auditoria con el apoyo si es necesario de expertos técnicos.

**Auditor:** persona que lleva a cabo la auditoria.

**Experto Técnico:** persona que aporta conocimiento y experiencia específicos al equipo auditor.

**Observador:** persona que acompaña al equipo auditor pero que no actúa como un auditor.

1. Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

4. Método

**5. Equipo AUD**

6. Registros

# AUDITORIAS INTERNAS

## SELECCIÓN DEL EQUIPO AUDITOR - CONSIDERACIONES

- ❖ La competencia del equipo auditor necesaria para conseguir los objetivos de la auditoría.
- ❖ Los requisitos legales, reglamentarios, contractuales y de acreditación/certificación, según sea aplicable.
- ❖ Independencia del equipo auditor con respecto a las actividades a auditar y de evitar conflictos de intereses.
- ❖ El idioma de la auditoría y la comprensión de las características sociales y culturales particulares del auditado.

1. Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

4. Método

**5. Equipo AUD**

6. Registros

# AUDITORIAS INTERNAS

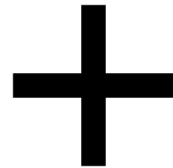
## COMPETENCIA

### Criterios Cualitativos

Comportamientos personales

- ✓ Amable y profesional.
- ✓ Puntual.
- ✓ Vestimenta apropiada.
- ✓ Preparado.
- ✓ Honesto.

Desarrollo de habilidades para auditar SG.



### Criterios Cuantitativos

- ✓ Años de experiencia laboral y en educación.
- ✓ Número de auditorias dirigidas
- ✓ Horas de Formación en Auditoria
- ✓ Conocimientos Específicos de la Disciplina y del sector.

1. Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

4. Método

**5. Equipo AUD**

6. Registros

# COMPETENCIA DEL AUDITOR – CONTROL DE LA AUDITORIA

## AUDITORIAS INTERNAS

**SI**

- ❖ Permanecer seguro.
- ❖ Administrar el tiempo.
- ❖ Mente abierta, sin prejuicios.
- ❖ Diplomático.
- ❖ Imparcial, No dejarse conducir o engañar.
- ❖ Ser observador.
- ❖ Evitar apartarse del tema.
- ❖ Discreto.

**No**

- ❖ Ser controvertido.
- ❖ Ser negativo, indisciplinado.
- ❖ Ser crítico.
- ❖ Caer en disputas.
- ❖ Discutir personalidades.
- ❖ Comparar al auditado.
- ❖ Ser sarcástico.

1. Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

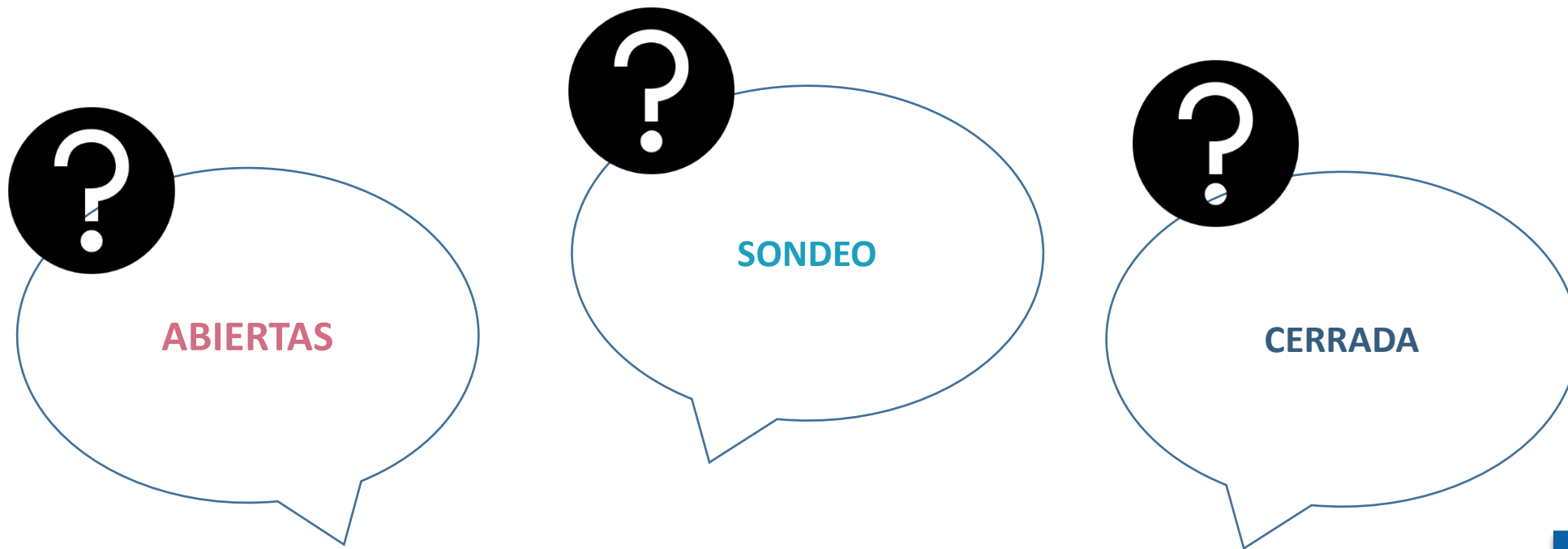
4. Método

**5. Equipo AUD**

6. Registros

# COMPETENCIA DEL AUDITOR – CONTROL DE LA AUDITORIA

## AUDITORIAS INTERNAS



1. Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

4. Método

**5. Equipo AUD**

6. Registros

<https://www.youtube.com/watch?v=OdLuQCQMe84>

**NO CAPCIOSAS, MULTIPLES, NO AGRESIVAS**

[https://www.youtube.com/watch?v=h2ywqxo\\_Xrk](https://www.youtube.com/watch?v=h2ywqxo_Xrk)

# AUDITORIAS INTERNAS

- 📄 Programa de auditoría.
- 📄 Plan de auditoría.
- 📄 Actas reuniones de apertura / Cierre
- 📄 Listas de verificación.
- 📄 Informes de auditoría.
- 📄 Solicitudes de acción correctiva y/o preventiva.
- 📄 Calificaciones de los auditores / Formación

1. Marco normativo

2. Conceptos

3. Principios

4. Método

5. Equipo AUD

**6. Registros**

# B. PLANES DE MEJORAMIENTO

## Principio de Mejora, numeral 10 ISO 9001:2015

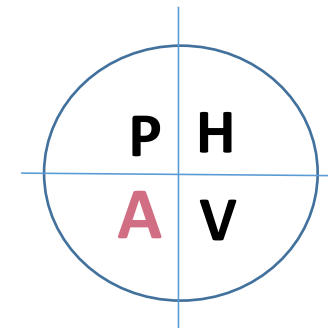
*“Las organizaciones exitosas tienen un foco continuo en la mejora. La mejora es esencial para que una organización mantenga **los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.**”*

1. Propósito

2. Concepto

3. Métodos

4. Conclusión





# PLANES DE MEJORAMIENTO



**Acciones:** *Son las actividades y tareas que permitirán reducir la brecha entre la situación actual y la situación deseada*

1. Propósito

**2. Concepto**

3. Métodos

4. Conclusión

INF ENTRADA  
NC, Problema, Objetivos, riesgos: Análisis de Causas



Herramienta de planeación para determinar e implementar las **acciones necesarias** para corregir o mejorar y dar cumplimiento a: los requisitos del cliente, legales, organizacionales.

## TIPOS DE ACCION

- Corrección
- Acción Correctiva
- Acción Preventiva

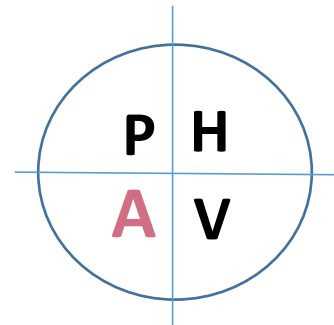
La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva (3.12.1) se toma para prevenir que algo ocurra.

1. Propósito

**2. Concepto**

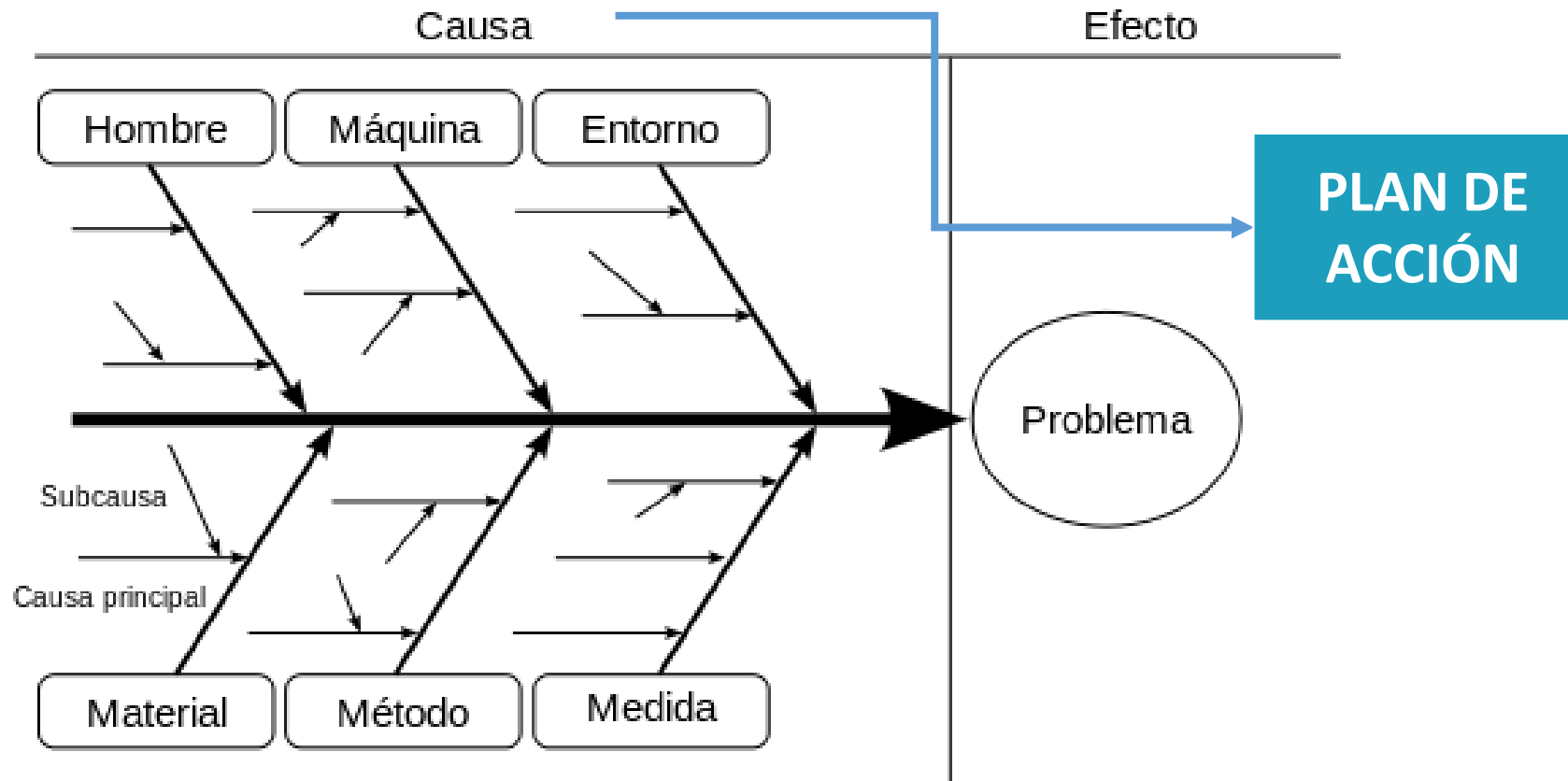
3. Métodos

4. Conclusión



# PLANES DE MEJORAMIENTO

## ANÁLISIS DE CAUSAS



1. Propósito

2. Concepto

**3. Método**

4. Conclusión

Espina de pescado Causa – efecto; Árbol de problemas; Mátriz DOFA; Seis Sigma, 5 Porqués, Lluvia de ideas

# PLANES DE MEJORAMIENTO

## ESTABLECER EL PLAN DE ACUERDO AL ENFOQUE

| DESCRIPCIÓN<br>DE LA NO CONFORMIDAD | ANÁLISIS DE CAUSAS<br>(INDICAR LAS CAUSAS<br>RAÍZ) | CORRECCIÓN PROPUESTA<br>Y FECHA DE<br>IMPLEMENTACIÓN | ACCIÓN<br>CORRECTIVA<br>PROPUESTA | FECHA DE LA<br>IMPLEMENTACIÓN | RESPONSABLE | SEG<br>CIERRE |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------|---------------|
|-------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------|---------------|

| OBJETIVO / ESTRATEGIA | ACCIONES | CRONOGRAMA | RESPONSABLE | RECURSOS | INDICADOR<br>CUMPLIMIENTO | ANÁLISIS |
|-----------------------|----------|------------|-------------|----------|---------------------------|----------|
|-----------------------|----------|------------|-------------|----------|---------------------------|----------|

# PLANES DE MEJORAMIENTO

## Beneficios claves potenciales

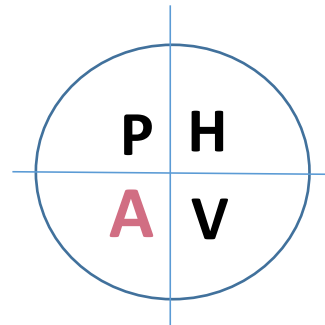
- Mejora de las capacidades de la organización y de la satisfacción del cliente.
- Mejora del enfoque en la investigación y la determinación de la causa raíz seguido de la prevención y las acciones correctivas;
- Aumento de la capacidad de anticiparse y reaccionar a los riesgos y oportunidades internas y externas;
- Aumento de la promoción de la innovación.
- Mejorar los procesos para prevenir no conformidades o volver a la Conformidad.
- Mejorar los resultados del SGC

1. Propósito

2. Concepto

3. Método

**4. Conclusión**



# C. LECCIONES APRENDIDAS

El identificar lecciones aprendidas en un contexto organizacional permite:



- ✓ Documentar el aprendizaje que emerge en el desarrollo de las operaciones.
- ✓ Genera conocimiento que permite replicar acciones que pueden ser exitosas y/o evitar errores en futuras intervenciones en contextos similares.

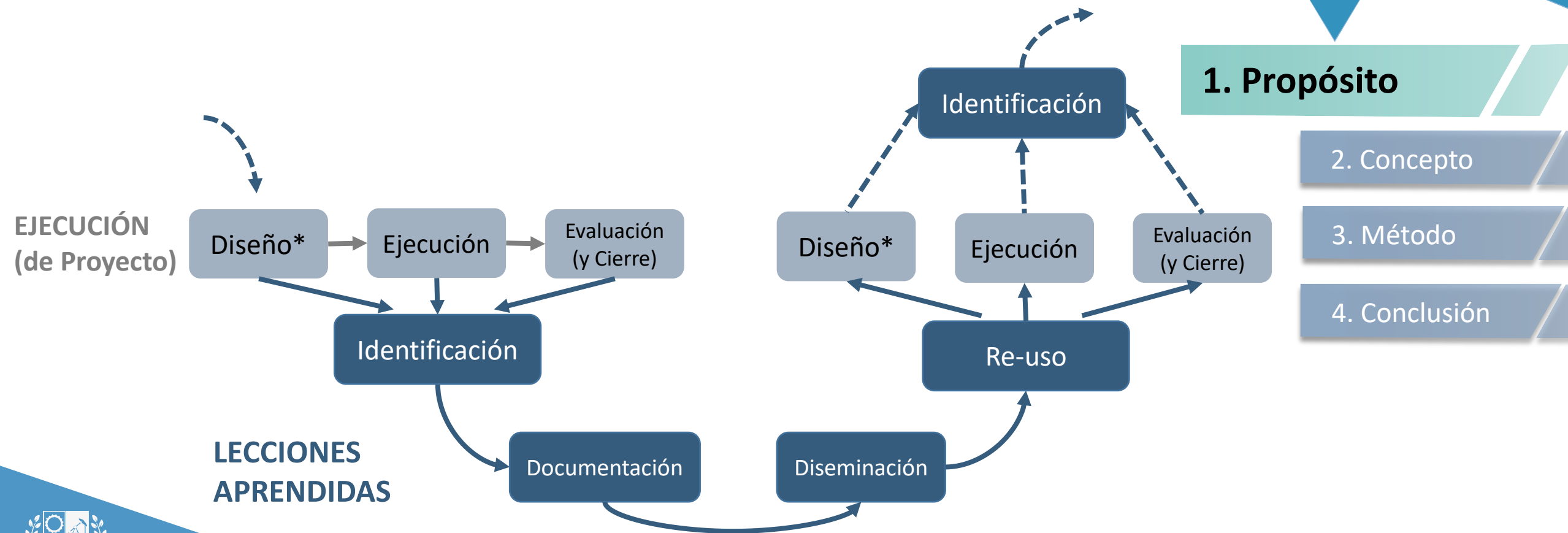
## 1. Propósito

2. Concepto

3. Método

4. Conclusión

## El Ciclo de gestión de lecciones aprendidas y el ciclo de proyecto en el BID



# LECCIONES APRENDIDAS

## BID

*“Las lecciones aprendidas pueden definirse como el **conocimiento adquirido** sobre un proceso o sobre una o varias experiencias, a través de la reflexión y el análisis crítico sobre los factores que pueden haber afectado positiva o negativamente.”*

1. Propósito

2. Concepto

3. Método

4. Conclusión



# LECCIONES APRENDIDAS

## BID

*“Las lecciones aprendidas pueden definirse como el **conocimiento adquirido** sobre un proyecto, proceso o sobre una o varias experiencias, a través de la reflexión y el análisis crítico sobre los factores que pueden haber afectado positiva o negativamente en el éxito.”*

1. Propósito

**2. Concepto**

3. Método

4. Conclusión

# LECCIONES APRENDIDAS

NO ES



Evaluación de la experiencia personal

Crítica al proceso o a personas

Recolección de quejas

Señalamiento de culpables

1. Propósito

**2. Concepto**

3. Método

4. Conclusión

# LECCIONES APRENDIDAS

Para definir una **lecciones aprendidas de un proyecto** hay que identificar o enfocarse en:

- Los errores cometidos.
- Los riesgos a que le proyecto se vio expuesto.
- Las decisiones que mejor funcionaron.
- Los procesos y técnicas que más eficiencia y efectividad aportaron

1. Propósito

**2. Concepto**

3. Método

4. Conclusión



Estudios de Casos

Evaluaciones de Impacto

**Revisión después de la Acción**

# LECCIONES APRENDIDAS

## TALLER LECCIONES APRENDIDAS RDA

D F P



OBJETIVO / PROPÓSITO

ROLES Y METODO

RECURSOS

CONDICIONES

ANTES

1. Propósito

2. Concepto

3. Método

4. Conclusión

## TALLER LECCIONES APRENDIDAS RDA



1. Recopilación Notas de conocimiento/Generación de Notas de conocimiento.
2. Discusión estructurada: ¿Qué pasó? ¿Qué aprender, qué mejorar?
3. Definición de la lección aprendida en Hoja resumen

DURANTE

1. Propósito

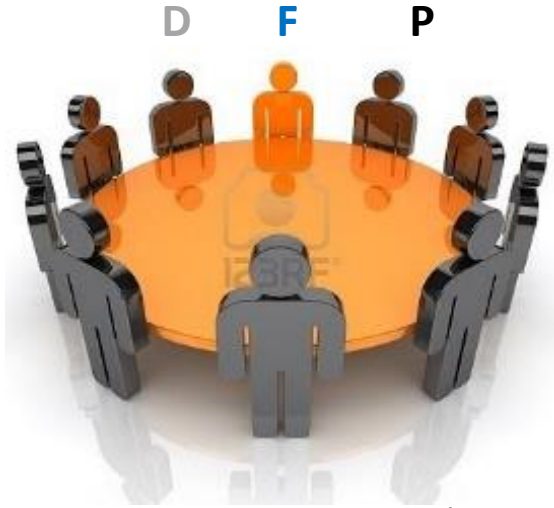
2. Concepto

3. Método

4. Conclusión



## ¿CÓMO SE ENUNCIA UNA LA?



### 1. A partir de una consecuencia o resultado

Descripción del resultado, consecuencia o efecto +/-

La mejora en la comunicación con el cliente,

Verbo pasado, relacionando estas condiciones y una consecuencia, resultado o efecto

se generó a partir de

Descripción de las causas o factores

la creación de procedimientos y estándares

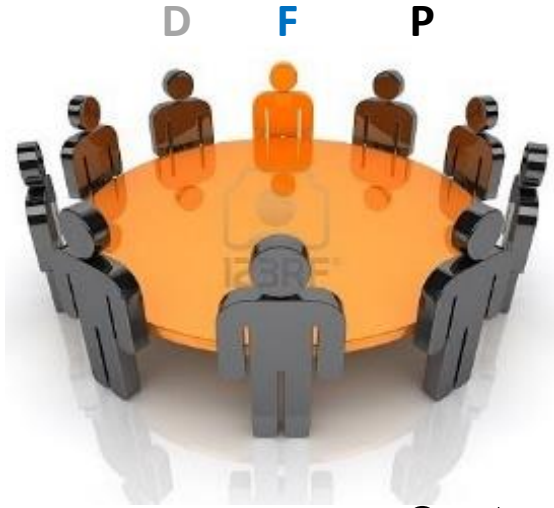
1. Propósito

2. Concepto

**3. Método**

4. Conclusión

## ¿CÓMO SE ENUNCIA UNA LA?



### 2. A partir de una acción correctiva

Descripción de la acción correctiva

Un análisis y descripción del comportamiento de las variables

Verbo pasado, relacionando, relacionando causa y efecto, con "hubiera"

Hubiera

Descripción de la situación ideal u objetivo.

Generado similitud entre los resultados iniciales y finales.

1. Propósito

2. Concepto

**3. Método**

4. Conclusión

## TALLER LECCIONES APRENDIDAS RDA



1. Documentación o gestionar el conocimiento
2. Difundir

DESPUES

1. Propósito

2. Concepto

3. Método

4. Conclusión



Las **lecciones aprendidas** son el fruto del trabajo de todos y, por eso, entre las claves de su éxito se encuentran las siguientes:

- **Fomentar la participación** de los involucrados en el proyecto para que éstos **aporten su visión de las lecciones aprendidas** y sus ideas.
- Una vez que toda la información se ha recogido, revisado y corregido debe ser publicada, para que todos los involucrados en el proyecto conozcan su contenido y puedan aprender de él y mejorar.
- Asegurarse de que se conserva esta información, para que la organización y los equipos de proyecto puedan disponer de ella cuando sea necesario: documentar.

1. Propósito

2. Concepto

3. Método

**4. Conclusión**



**E-LERNOVA**

A un clic de la Industria

Gracias!

[www.elernova.edu.co](http://www.elernova.edu.co)

[info@elernova.edu.co](mailto:info@elernova.edu.co)