



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA



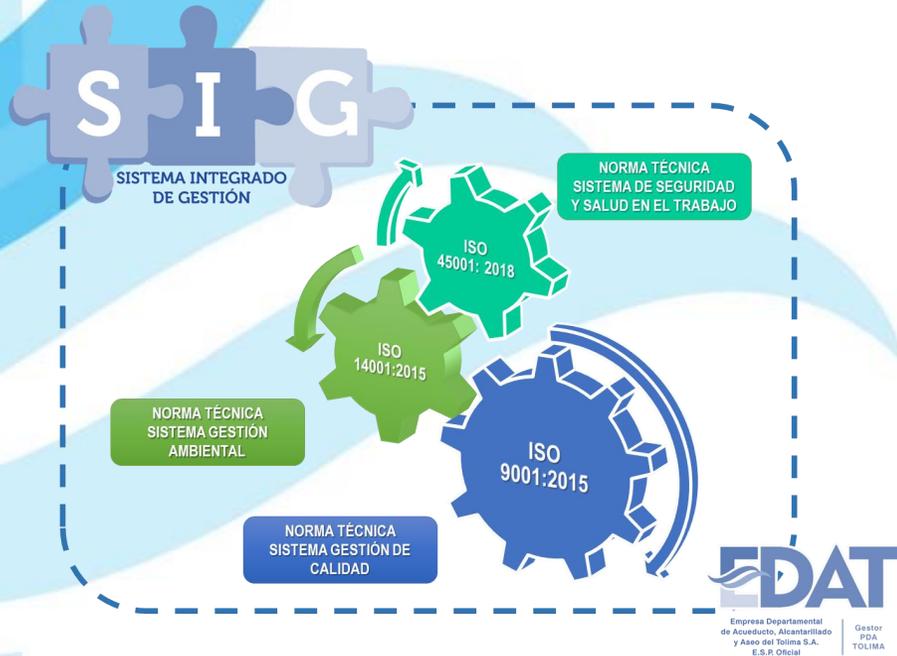
# TALLER

## ACTUALIZACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

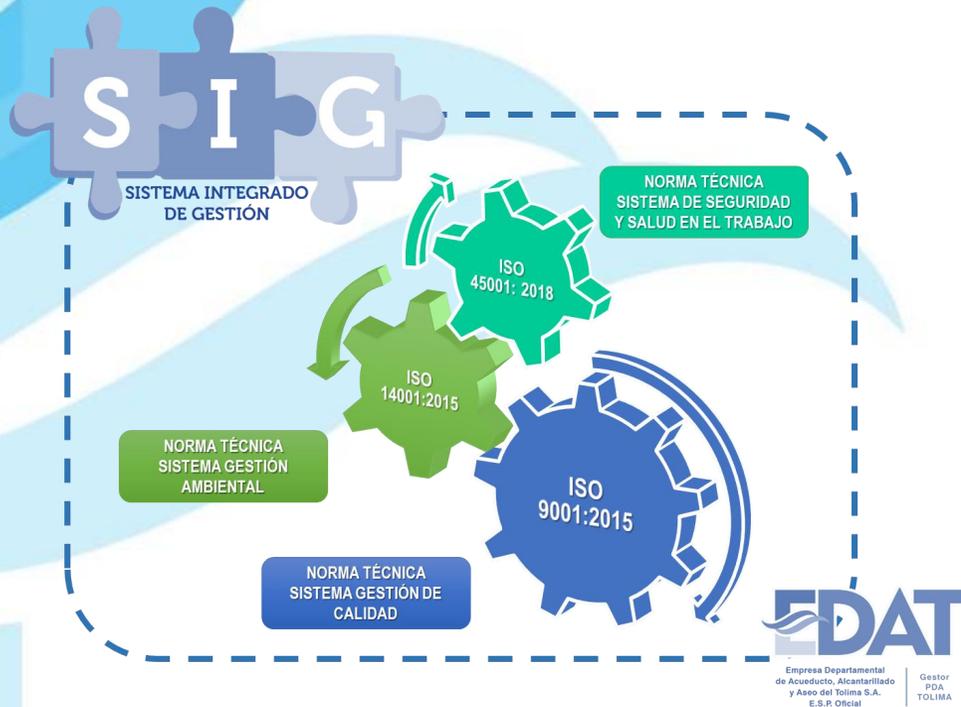


# AGENDA

1. BIENVENIDA
2. REGLAS DE JUEGO
3. CONCEPTOS GENERALES AUDITORÍA INTERNA
4. ETAPAS DE LA AUDITORÍA INTERNA
5. TALLER APLICATIVO – REDACCIÓN DE HALLAZGOS



# 1. BIENVENIDA

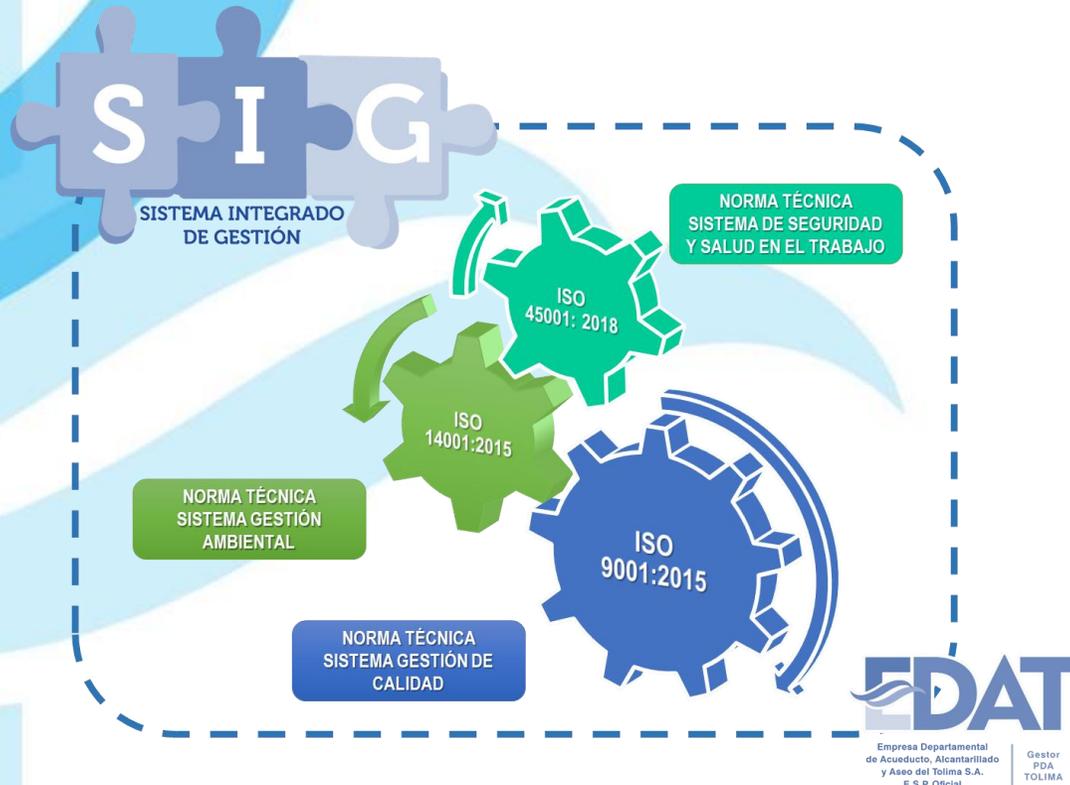


# 2. REGLAS DE JUEGO

# REGLAS DE JUEGO



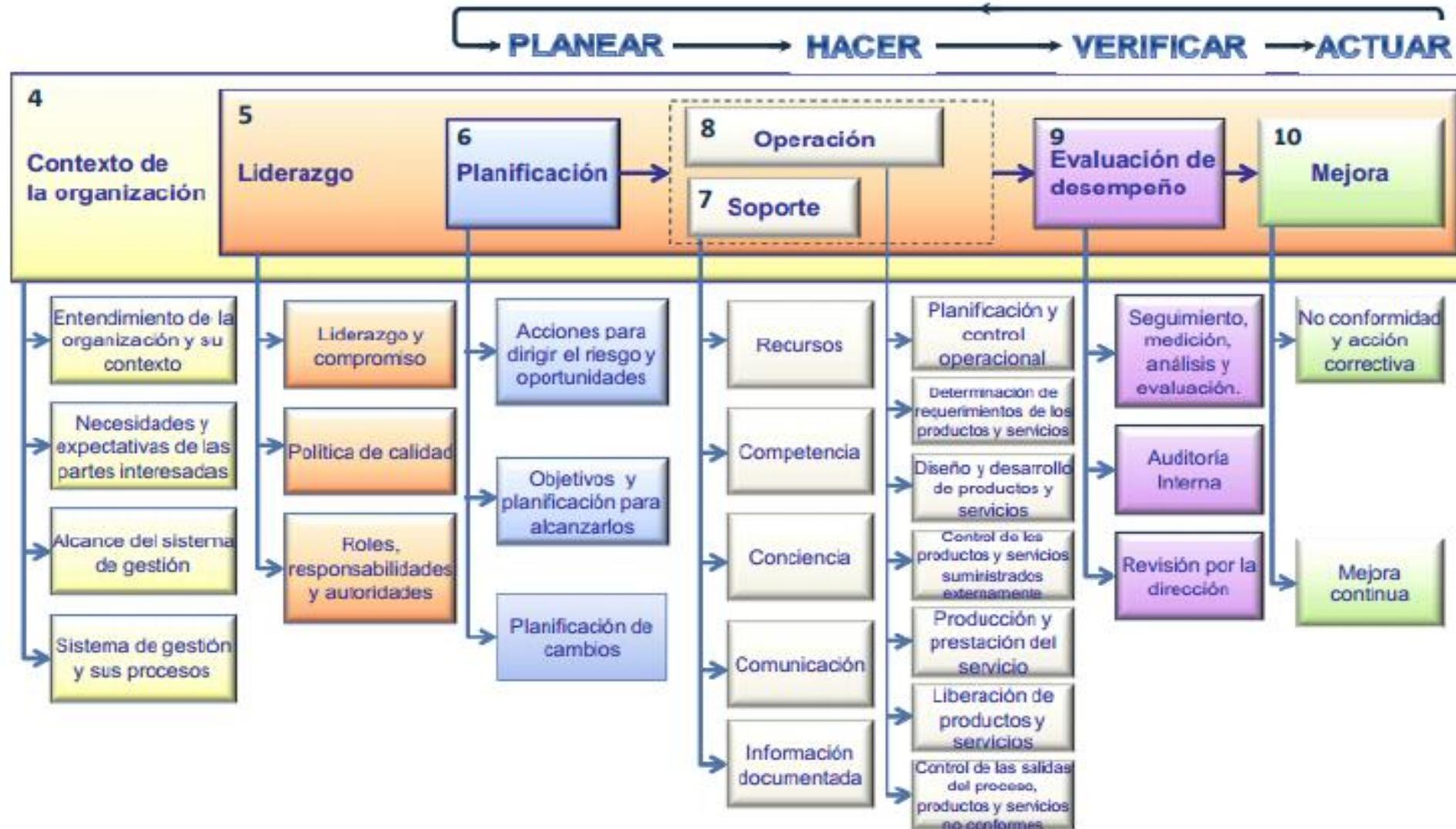
- ✓ Celulares en discreto
- ✓ Participar activamente en el desarrollo de la jornada
- ✓ Actitud será siempre propositiva y proactiva.
- ✓ Dar buen manejo al uso de la palabra.
- ✓ Tomar apuntes y definir compromisos frente a la temática vista



# 3. CONCEPTOS GENERALES AUDITORÍA INTERNA



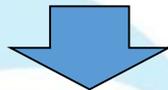
# Requisitos de la Norma ISO 9001:2015





# NORMA ISO 19011

*ISO 19011:2018 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*



**La ISO 19011 ha sido revisada para proporcionar una guía de buenas prácticas de auditoría de acuerdo con el entorno de hoy en día en donde muchas organizaciones han implementado sistemas de gestión (p.e: Calidad, Ambiental, Seguridad y salud ocupacional , etc)**

# DEFINICIÓN DE AUDITORIA INTERNA SEGÚN LA NORMA ISO 9000

**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.**

# ...INDEPENDIENTE

## Principio de independencia:

- La auditoría se debe desarrollar por personas que no tengan responsabilidad directa sobre el área examinada (evitar subjetividades).
- Un auditor no debe auditar en área en la que trabaja



# SENTIDO POSITIVO



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

**La auditoría busca  
oportunidades de  
mejora (no  
conformidades)**

**No se buscan  
“culpables”**



# PREGUNTAS CLAVES EN LAS AUDITORIAS

- ¿existen procedimientos?
- ¿se trabaja de acuerdo a esos procedimientos?
- ¿las actividades ayudan a cumplir con los objetivos?



# PRINCIPIOS DE LA AUDITORIA



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA



<b>Relacionados con auditores</b>	<b>Relacionados con la auditoria</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Integridad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Independencia</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación Ecuánime</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enfoque basado en evidencia</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Confidencialidad – Seguridad de la información</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Debido Cuidado Profesional</li></ul>	



# RESULTADOS-HALLAZGOS

- Evidencia recopilada, comparada con los aspectos a verificar
- Son la base del Informe de Auditoría

## No conformidad

Es la no satisfacción de un requisito especificado.  
Incumplimiento de un requisito

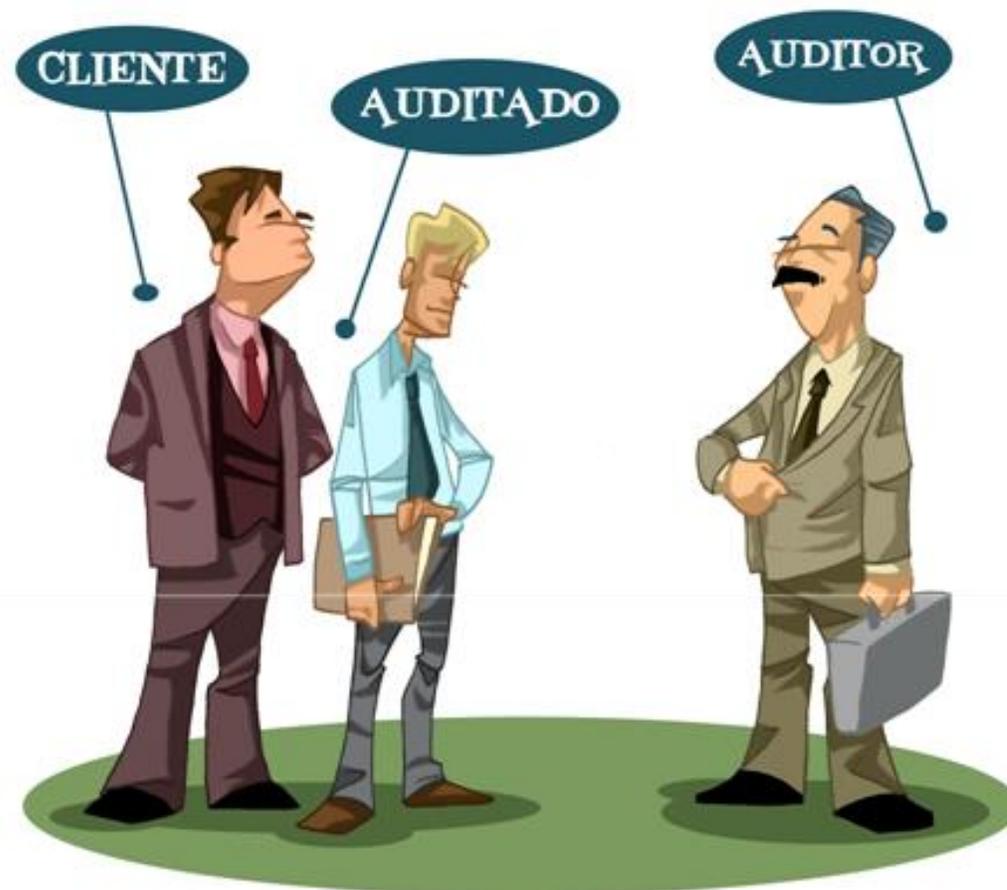


## Observación

Es el riesgo que se puede generar a futuro por el incumplimiento de un requisito

# TIPOS DE AUDITORÍA

- **Auditoría interna o de primera parte:** son las realizadas por la propia organización para fines internos (detectar oportunidades de mejora).
- **Auditoría externa de segunda parte:** se lleva a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tales como clientes.
- **Auditoría externa de tercera parte:** se llevan a cabo por organizaciones independientes externas. Éstas proporcionan la certificación o el registro de conformidad con los requisitos de una norma.
- **Auditoría combinada:** cuando se auditan sistemas de gestión ambiental y de calidad, por ejemplo.
- **Auditoría conjunta:** cuando dos o más organizaciones auditoras cooperan para auditar a un único auditado



# Características positivas de un auditor interno

- **Cortés.**
- **Amigable.**
- **Servicial.**
- **Constructivo.**
- **Informativo.**
- **Perceptivo.**
- **Juicioso.**



- ▶ **Tenaz.**
- ▶ **Mente abierta.**
- ▶ **Diplomático.**
- ▶ **Honesto.**
- ▶ **Maduro.**
- ▶ **Modesto.**
- ▶ **Ético.**

# Características para evitar

- Criticón
- Polémico
- Agresivo
- Desconsiderado
- Inconsistente
- Indeciso



- Inflexible
- Perezoso
- Errático
- Susceptible
- No práctico
- Sabelotodo

# SELECCIÓN, ENTRENAMIENTO, CALIFICACION Y CERTIFICACION DEL AUDITOR

- ES RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCION.
- LA ALTA DIRECCION DEBE DESIGNAR A UN **AUDITOR LÍDER** PARA LLEVAR ADELANTE EL PROGRAMA DE SELECCIÓN, CALIFICACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CERTIFICACIÓN DE AUDITORES.



# COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

## Competencia

Conocimientos y  
habilidades

Conductas  
personales

Educación

Experiencia  
laboral y en  
auditorías

Formación  
como  
auditor



Criterios de  
evaluación

Método de  
evaluación

Evaluación

**EQUIPO  
AUDITOR**

Mantenimiento y  
mejora de la  
competencia



GOBERNACIÓN  
DEL TOLIMA



El Tolima  
nos une

# RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR LIDER

- PREPARAR EL **PROGRAMA** DE ENTRENAMIENTO DE AUDITORES.
- SELECCIONAR Y PREPARAR EL **MATERIAL** DIDÁCTICO, PARA EL ENTRENAMIENTO Y LA CAPACITACION
- INTERVENIR EN EL PROGRAMA COMO **ENTRENADOR**
- PREPARAR Y ADMINISTRAR LOS **EXÁMENES** PARA EL ENTRENAMIENTO Y LA RECALIFICACION).



# RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR LIDER

- RECOMENDAR A LA ALTA DIRECCION LA CERTIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE HAYA CUMPLIDO CON EL ENTRENAMIENTO Y CALIFICACIÓN TEÓRICO-PRÁCTICA.
- ESTABLECER Y MANTENER REGISTROS DE LAS ACTIVIDADES DE ENTRENAMIENTO, CALIFICACIÓN.



# CANDIDATOS A AUDITORES: REQUISITOS BASICOS

- EDUCACIÓN
- EXPERIENCIA
- CAPACIDAD DE OBSERVACION
- CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN....



# EXAMEN PARA CANDIDATOS A AUDITOR



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

- EVALUA EL GRADO DE **ENTENDIMIENTO Y ASIMILACION** DEL ENTRENAMIENTO RECIBIDO
- EVALUA LA **HABILIDAD** DEMOSTRADA DURANTE LA ETAPA DE ENTRENAMIENTO PRACTICO Y DE PARTICIPACION EN AUDITORIAS BAJO LA RESPONSABILIDAD DE PERSONAL YA CERTIFICADO
- EL **EXAMEN** PUEDE SER ORAL, ESCRITO, PRACTICO O COMBINADO



GOBERNACIÓN  
DEL TOLIMA



El Tolima  
nos une

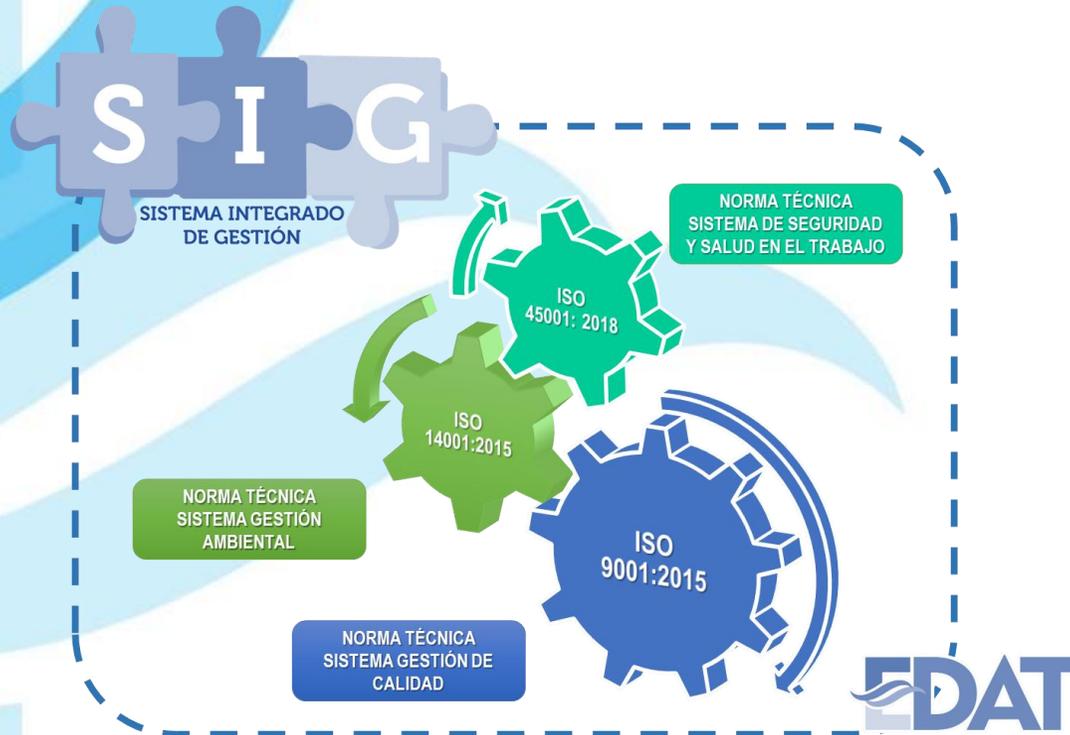
# CLASIFICACION DE LOS CANDIDATOS A AUDITORES

**1) AUDITOR EN ENTRENAMIENTO**

**2) AUDITOR**

**3) AUDITOR LIDER**





# 4. ETAPAS DE LA AUDITORÍA INTERNA

# ETAPAS DE LA AUDITORIA



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA



# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 1. PROGRAMACIÓN



**Todas las organizaciones  
que establecen un  
sistema de gestión de  
calidad, deberán crear  
un programa de  
auditorías**



# ELEMENTOS EN UN PROGRAMA DE AUDITORIAS

- Declaración de política y compromiso de la dirección
- Disponibilidad de recursos
- Responsable del programa (Auditor Jefe)
- Procedimientos escritos y técnicas adecuadas para hacer la auditoría.
- Equipo auditor para cada auditoria de sector, con su responsable correspondiente
- Acceso del equipo a instalaciones y registros y a responsables
- Definir de qué manera y a quiénes se hace llegar la información de los resultados de la auditoría



# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 2. PLANEACIÓN

### Planeación

1. Definición de objetivos y criterio.
2. Planificación de las actividades de las auditorías.
3. Asignación de responsables del equipo auditor.
4. Establecimiento de documentos de trabajo.

Los aspectos a considerar en esta etapa son:

- **Objetivo y alcance** de la auditoría (p.e.: auditoría interna sobre el punto Responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001)
- Identificación de las **unidades organizativas que van a ser auditadas** (Planta No.2, Compras, etc.)
- Identificación de la **documentación de referencia**
- Identificación de los miembros del **equipo auditor**

# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 2. PLANEACIÓN

### CONTENIDO DEL PLAN DE AUDITORÍAS

- Fecha y lugar que se auditará
- Objetivos y alcance
- Requisitos a auditar y documentos de referencia
- Identificación de unidades o procesos a ser auditados
- Tiempo y duración de entrevistas e inspecciones
- Documentos de trabajo
- Contenido, formato y estructura del informe



# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 3. PREPARACIÓN

### Preparación

1. Estudio de documentos.
2. Elaboración de listas de verificación.

## DOCUMENTOS DE TRABAJO

- Listas de verificación
- Formularios de registros de no conformidades
- Formularios de agrupamiento de no conformidades menores
- Resumen de resultados
- Formatos para la elaboración del informe

# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 3. PREPARACIÓN

### REUNIÓN PREVIA

- Del equipo auditor con auditado
- Se expone el plan de auditoría
- Se hacen ajustes



# La Lista de Verificación



# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 4. EJECUCIÓN

### Ejecución

1. Reunión de apertura.
2. Recopilación y verificación de información.
3. Hallazgos de la auditoría y reuniones de enlace.
4. Comunicación con el cliente y el responsable del proceso auditado (reuniones de retroalimentación).
5. Preparación de la reunión de cierre.
6. Reunión de cierre.

- A. REUNION DE APERTURA**
- B. INVESTIGACION Y EVALUACION DE EVIDENCIA OBJETIVA**
- C. REUNION DE CIERRE**

# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 4. EJECUCIÓN

### A. REUNIÓN DE APERTURA

- Presentar el equipo auditor
- Presentar el plan de auditoría, incluyendo el alcance y objetivo.
- Presentar la metodología a aplicar
- Confirmar recursos necesarios
- Clarificar cualquier detalle



# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 4. EJECUCIÓN

### LA REUNIÓN DE APERTURA ES PARA:

- Presentación del equipo auditor a la dirección del auditado
- Clarificación del alcance de la auditoría (Norma, a que línea de producto, etc.)
- Explicar y rever el programa de la auditoría, explicar el propósito y confirmar la hora de las reuniones intermedias y de cierre, horario de almuerzo, etc.
- Explicar el método de reportar las no conformidades y la entrega del informe de auditoría
- Confirmar la disponibilidad de una oficina
- Contestar cualquier duda sobre el proceso de la auditoría

# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 4. EJECUCIÓN

### B. INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN DE EVIDENCIA OBJETIVA

- Recolección de evidencias
- Observaciones de la auditoría

**Tanto las evidencias, como las observaciones recogidas, deben quedar debidamente documentadas**



# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 4. EJECUCIÓN

A lo largo de la investigación y la evaluación, se busca evidencias objetivas para respaldar las no conformidades, a través de entrevistas, examen de documentos y observación de actividades.



# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 4. EJECUCIÓN



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

### EJECUCIÓN DEL PLAN

- Verificar la documentación
- Verificar procedimientos
- Registrar otras observaciones
- Cumplir las entrevistas
- Registros
- Comportamiento



GOBERNACIÓN  
DEL TOLIMA



El Tolima  
nos une

# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 4. EJECUCIÓN

### EVIDENCIA OBJETIVA

Es el comprobante de un hecho relativo a la calidad de un bien o servicio o a la implantación de un sistema de la calidad.

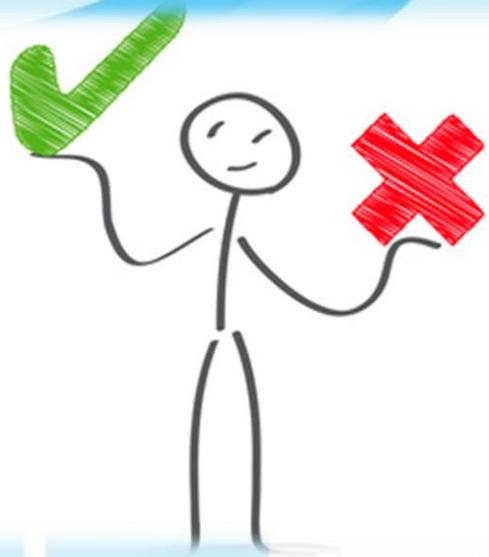
Una evidencia objetiva se basa en observaciones, medidas o ensayos que son verificables.



# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 4. EJECUCIÓN

### NO CONFORMIDAD



**Es la no satisfacción  
de un requisito  
especificado.  
Incumplimiento de un  
requisito**

### SE CLASIFICAN EN

- Menores
- Mayores
- Críticas

# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 4. EJECUCIÓN

### C. REUNIÓN DE CIERRE

- Con la alta dirección y responsable auditado
- Antes de presentar el informe final
- Presentación de resultados
- Registro de comentarios del auditado (resolución de desacuerdos)



# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 4. EJECUCIÓN

### C. REUNIÓN DE CIERRE

**Se realiza al final de la auditoría para:**

- Agradecer la hospitalidad de la empresa
- Resumir brevemente el alcance de la evaluación
- Cada auditor presenta las no conformidades que detectó
- Se invita a la empresa a que realice cualquier observación que considere pertinente
- Se acuerda una fecha de presentación de las acciones correctivas para levantar las no conformidades detectadas
- Se explica como será el proceso de seguimiento



# La Evaluación del Auditor

# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 5. INFORME

Informe



Cada auditor es responsable de elaborar un informe preciso y completo.

# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 5. INFORME

### CONTENIDO DEL INFORME DE AUDITORIA

- No. de informe
- Área auditada
- Lugar y fecha
- Lista del equipo auditor
- Personal contactado
- Objetivos y alcance
- Resumen del proceso seguido
- Resumen de no conformidades
- Conclusiones
- Sugerencias
- Declaración de confidencialidad de los contenidos
- Firmas





# El Informe Final

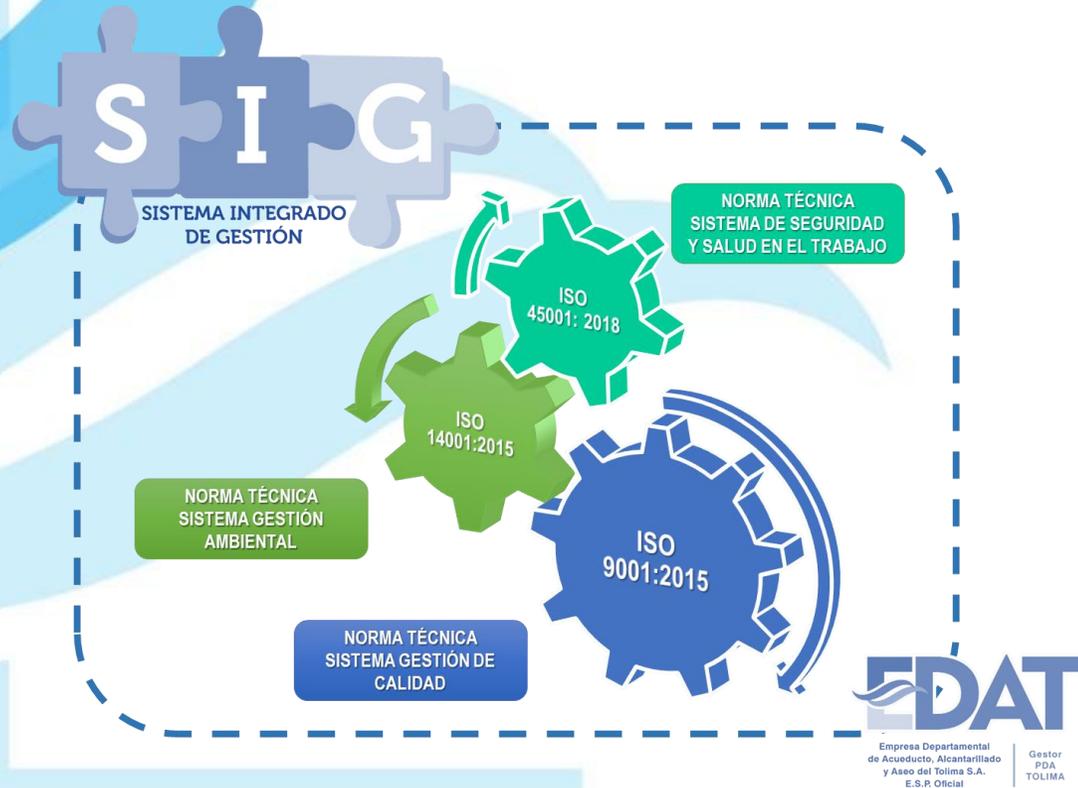
# ETAPAS DE LA AUDITORÍA

## 6. SEGUIMIENTO

### SEGUIMIENTO DE ACCIONES DERIVADAS DE LA AUDITORÍA

- Se verifica la eficacia de las acciones correctivas acordadas con el auditado, con relación a las no conformidades detectadas y al tiempo estipulado para levantar las mismas.
- Según la gravedad de las no conformidades detectadas puede ser necesario realizar auditorías de seguimiento las que se desarrollan de igual forma que las demás pero con un alcance limitado a las acciones correctivas definidas para levantar las no conformidades detectadas, generando su propio informe de auditoría.





# 5. TALLER APLICATIVO

# “CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS”

**En los numerales siguientes encontrará una reconstrucción de situaciones de auditoría tomadas de las hojas de verificación de auditorías ya “realizadas”.**

**En cada caso se solicita indicar el elemento o elementos de la Norma ISO 9001:2015 con los cuales pueda asociarse y la manera cómo calificaría el hallazgo (NO CONFORMIDAD, OBSERVACIÓN, O SIMPLEMENTE NO SE CUENTA CON INFORMACIÓN NECESARIA).**

## **CASO 1:**

Durante una auditoría realizada al Almacén se observan unas anotaciones a lápiz en una de las páginas del procedimiento GDO-PRO-002, para inspeccionar los materiales que llegan. Al preguntar acerca de estas al encargado de recibo, responde, que las anotaciones indican las modificaciones hechas al método de muestreo, utilizado actualmente, ya que debido al incremento de trabajo, el personal no da a basto, por lo que han tenido que reducir la frecuencia de inspección.

## **CASO 2:**

En la auditoría al proceso de Gestión Tecnológica, el inventario de equipos de cómputo se encontró desactualizado. Se evidenció que elementos que ya fueron dados de baja, aún están relacionados en el inventario.

## **CASO 3:**

Durante una auditoría en un laboratorio se observaron tres muestras de laboratorio que no tenían etiquetas o cualquier otro sistema de identificación. Al preguntarle al auxiliar de laboratorio este respondió que cuando las muestras son pocas se trabaja sin etiquetas, pero que no hay de que preocuparse, ya que él sabe cuál es cual.

# “CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS”

## **CASO 4:**

Durante auditoría al área de Calidad se solicitaron los registros de auditorías internas. El Coordinador de Calidad muestra el programa y los reportes de auditoría del año en curso. Al revisar estos registros, se encuentra que todas las auditorías están siendo efectuadas por el Coordinador de calidad y no ha sido identificada deficiencia alguna en los procesos auditados. Al preguntarle el porqué de esto, él responde que es la única persona calificada para hacerlo y que no hay presupuesto para capacitar más personal.

## **CASO 5:**

Las actas de Revisión por la Dirección no se encuentran debidamente numeradas (algunas tienen números consecutivos, otras números repetidos y algunas no tienen número).

## **CASO 6:**

En la auditoría al proceso Gerencial, se solicitaron las evidencias de la planificación de la política y los objetivos de calidad. Al verificar dichas evidencias se observó que existen contradicciones entre la política de calidad y los propósitos de la organización definidos en la misión y en el plan de desarrollo, situación que no pudo ser justificada por el Gerente.

## **CASO 7:**

Los registros de seguimiento y medición de la efectividad de los procesos no están disponibles, ni se pudieron recuperar en las siguientes áreas: Gerencia, Operativa y Gestión Humana.

## **CASO 8:**

En visita al archivo central, el auditor observa que las condiciones ambientales del mismo no aseguran la adecuada preservación de los registros, pues se encuentra presencia de humedad y roedores en el área.



**SI ESTÁS**  
*esperando*

**EL MOMENTO**

**\* PERFECTO \***

*es*

**AHORA**