PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Auditoría Interna de Calidad - NTC ISO 9001.
- **Código del programa de formación:** 11220133 Versión 2.
- **Nombre del proyecto (si es formación titulada):** N/A.
- **Fase del proyecto (si es formación titulada):** N/A.
- **Actividad de proyecto (si es formación titulada):** N/A.
- **Competencia:** 210001004. Determinar los sistemas de gestión según el marco estratégico.
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:** 210001004-03. Revisar la aplicación de los pasos a seguir en la realización de la auditoría interna de la organización.
- **Duración de la guía:** 10 horas.

2. PRESENTACIÓN

La auditoría interna es una actividad de evaluación independiente y objetiva para agregar valor y mejorar las operaciones relacionadas con el sistema de gestión de calidad, así como las áreas contable, financiera, administrativa y operativa de una organización, ayudándole a cumplir por una parte los requisitos de las partes interesadas y los objetivos y políticas trazadas. Las auditorías ayudan a mejorar la eficacia de sus procesos, proporcionando así un servicio efectivo a los más altos niveles de la administración.

El auditor interno desarrolla su trabajo en el marco de cumplimiento de las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, lo que le da certeza y confianza al consejo de administración, de que su trabajo y el resultado de este serán de valía y aplicabilidad para el mejoramiento de los controles y resultados de la entidad.

La finalidad de la auditoría interna es prestar un servicio de asistencia constructiva a la administración, con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones y de obtener un mayor beneficio económico para la empresa o un cumplimiento más eficaz de sus objetivos institucionales.

El objetivo de esta guía de aprendizaje es hacer un acercamiento sobre el desarrollo de las auditorías internas de calidad en un sistema de gestión de calidad, basado en los requerimientos de la norma técnica Colombiana ISO 9001 en su nueva versión.

Los invito a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por su instructor y el material disponible relacionado con los temas a trabajar y que encuentra en su curso fundamentos de un sistema de gestión de la calidad.

Bienvenidos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Descripción de la(s) actividad(es)

- **Actividades de reflexión inicial.**

El objetivo de la auditoría de un sistema de calidad en la gestión, consiste en determinar si el sistema de gestión ha sido desarrollado eficazmente, aplicado y mantenido. El auditor/a compara la información recogida con la documentación del sistema de gestión de calidad, para encontrar las conformidades y las no conformidades.

Si hay evidencia de incumplimiento de un requisito obligatorio, esta debe ser documentada como una no conformidad y no suavizarla con otra clasificación *(por ejemplo: oportunidades de mejora, observaciones, etc.)*.

Una **"No conformidad"**, es el incumplimiento total o sistemático de algún requisito de la norma o sistema de calidad que se toma como referencia, de la legislación aplicable al producto o servicio u otro requisito que la organización suscriba formalmente.

Se conoce como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

- ***Evidencia: Foro temático de reflexión inicial***

Teniendo en cuenta su experiencia personal y lo tratado en las AA1 y AA2 de este programa, exprese su opinión sobre la siguiente pregunta:

Durante el proceso de auditoría, ¿Qué parámetro(s) seguiría para clasificar una no conformidad entre, mayor o menor?

Analice la situación de la forma más adecuada y conteste la respectiva pregunta en el Foro temático de reflexión inicial. También puede comentar la participación de mínimo dos compañeros, y argumentando por qué está o no de acuerdo con la opinión dada por ellos.

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable. Explore las reflexiones de sus compañeros.

Para acceder al foro temático, diríjase a: ***Actividades Iniciales / Actividades Iniciales / Foro temático de reflexión inicial***.

- **Actividades de contextualización e identificación de conocimiento necesarios para el aprendizaje.**

Esta nueva actividad tiene la finalidad de que el aprendiz se apropie de los conocimientos necesarios para que comprenda cómo se desarrolla una auditoría interna de calidad y cuáles son los aspectos más relevantes de la misma.

El resultado intrínseco de una auditoría interna de calidad, es el informe que se emite del desarrollo de la misma que es generado por el auditor líder para conocimiento de los auditados y la dirección de la empresa.

A continuación, se muestra parte de un informe de auditoría que se realizó entre otras, al área de compras de una empresa de elementos eléctricos y del cual se le solicita que lea el informe presentado por el auditor y dé sus opiniones sobre el mismo y manifieste si es lo suficientemente claro y que ajustes le haría al informe, teniendo en cuenta lo expresado en el material denominado ***"Desarrollo de la auditoría"***.

Proceso de Compras

No Conformidades:

Nº	CRITERIO	HALLAZGO
1	PROCEDIMIENTO	Al revisar la trazabilidad de la selección y contratación de dos nuevos proveedores PHOENIX CONTACT y PHILIPS, no se evidenciaron los documentos que menciona el procedimiento para su respectiva evaluación y posterior contratación.
2	PROCEDIMIENTO	A pesar de contar con un procedimiento documentado, en el cual se menciona la metodología para evaluar y re-evaluar a los proveedores; no se evidencia la re-evaluación de Juan Carlos Rangel, quien prestó el servicio de transporte de un material Burndy *(OC 13761)*; ni tampoco se cuenta con la retroalimentación de dicha calificación con los proveedores evaluados.
3	PROCEDIMIENTO	Las OC procesadas por áreas diferentes a compras, no se ajustan a los procedimientos establecidos por la compañía en términos de proceso, puesto que el área de importaciones no recibió retroalimentación en la OC 13761 de Burndy y el seguimiento de envío y entrega se hace más complejo e incierto.

Observaciones:

Nº	CRITERIO	HALLAZGO
1	PROCEDIMIENTO	Se debe incluir a todas las personas que intervienen en el proceso de compras para que manejen la misma información y evitar los re-procesos o en dados casos los desvíos de procedimiento.
2	PROCESO	Estructurar el manejo y disposición de los certificados de producto, fichas técnicas y cualquier otra certificación que se requiera de los productos que se comercializan por la compañía.

Fortalezas:

- ✓ Se cuenta con un sistema de planeación de compras llamado MINMAXP, donde el sistema sugiere las compras debido a la rotación del inventario.

- ✓ Se cuenta con una serie de indicadores de gestión de este proceso la cual permite un mayor control.
- ✓ Matriz de seguimiento a las OC y posibilidad de retroalimentación continua a los usuarios.

Si lo considera pertinente, puede coordinar con el instructor a cargo la discusión de su experiencia en el desarrollo de este ejercicio, en alguna de las sesiones en línea que se realizan a lo largo del programa de formación según el cronograma de actividades.

Recuerde que esta actividad no será evaluada por su instructor y tampoco se debe enviar a través de la plataforma de estudio, pero si le permitirá identificar y aclarar conceptos generales sobre la calidad y los sistemas de gestión de calidad.

- ➢ **Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).**

- **Evidencia: AA3-Ev1 Cuestionario.**

Responda el **Cuestionario AA3** sobre **El desarrollo de una auditoría interna de calidad** que está disponible en la plataforma de estudio.

Para realizar esta actividad de aprendizaje debe:

- ✓ Leer y analizar el material de formación de la Actividad 3: Objeto de aprendizaje llamado **"Desarrollo de la auditoría"**.
- ✓ Hacer otras consultas del tema en internet si lo considera necesario.

Una vez termine de documentarse y aclarar las dudas con su instructor, presente el cuestionario dirigiéndose a: ***Actividad 3 / Evidencias / AA3-Ev1 Cuestionario***.

- ➢ **Actividades de transferencia de conocimiento.**

En este momento de su aprendizaje, realizaremos la siguiente actividad con la finalidad de desarrollar los conocimientos, procedimientos y actitudes que se deben generar a partir de la comprensión de los resultados de aprendizaje plasmados en la presente guía:

- **Evidencia: AA3-Ev2 Taller Realización de la auditoría interna.**

Realice el taller Realización de la auditoría interna, que se muestra a continuación:

Con base en el plan de auditoría realizado en la actividad de la AA2, escoja un (1) proceso organizacional (compras, recurso humano, misionales o de mejora continua) y realice los siguientes puntos:

a) *Identifique el objetivo y convoque, mediante la realización de un memorando, a la asistencia de la "Reunión de apertura"*. Diseñe un formato para la corroboración del personal asistente, en éste mismo formato se debe plantear, además de otros aspectos *(objetivo de la auditoría, criterios de auditoría, fecha, proceso o actividad a auditar, observaciones, etc.)*, una columna para la firma de los asistentes a la reunión de apertura y cierre de la auditoría.

b) *Revisión documental durante la realización de la auditoría*.

Nº	Documento Revisado	Observaciones del Documento

c) *Comunicación durante la auditoría:* defina las técnicas o estrategias de comunicación que usará durante la auditoría.

d) *Recolección y verificación de información*: defina qué técnicas o estrategias de recolección y verificación de información usará durante la auditoría *(ejemplo: lista de Chequeo)*.

e) *Generación de hallazgos de auditoría*.

Fecha:			**Auditor (es):**			
Proceso Auditado:			**Auditado (s):**			
Nº	**Evidencias de Auditoría**	**Criterios de Auditoria**	**Hallazgos de la Auditoría**	**C**	**NCM**	**NCm**

C: *Conformidad* **NCM:** *No Conformidad Mayor* **NCm:** *No Conformidad Menor*

f) *Prepare y realice las conclusiones de auditoría*.

g) *Realización de reunión de cierre:* entregue el registro escaneado para verificar la ejecución real de la auditoría *(Ver punto a. de esta actividad)*.

h) Para terminar, escriba las conclusiones del aprendizaje que obtuvo tras el desarrollo de esta actividad.

Una vez termine de documentarse y aclarar las dudas con su instructor, debe entregar como evidencia lo siguiente: Archivo en un procesador de textos (Ejemplo: Word) que contenga todo lo solicitado.

Para entregar la evidencia solicitada, diríjase a: ***Actividad 3 / Evidencias / AA3-Ev2 Taller Realización de la auditoría interna***.

3.2. Ambiente Requerido

- Ambiente virtual de aprendizaje.

3.3. Materiales

- Material de formación Actividad de Aprendizaje 3.

Total horas actividad de aprendizaje: 10 horas; 2 directas (D), 8 independientes (I).

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
• AA3-Ev1 Cuestionario	• Define las técnicas de comunicación, recolección, verificación de información y obtención de evidencias de las auditorías realizadas. • Describe los aspectos generales que permiten la adecuada documentación de observaciones, objetivos, memorandos y revisión documental dentro de un proceso de auditoría de calidad.	Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma.
• AA3-Ev2 Taller Realización de la auditoría interna.		Lista de chequeo para evaluar el taller propuesto por el instructor.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Alcance de la auditoría: El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de la misma.

Auditado: Organización que se audita.

Auditor: Persona calificada para realizar auditorías.

Auditor líder: persona calificada para manejar y realizar auditorías de calidad.

Auditores externos: Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

Auditores internos: Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.

Auditoría: Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.

Auditoría de calidad: Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva, para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría y cómo se comunican los resultados de este proceso al cliente.

Auditoría de cumplimiento: Consiste en el examen y evaluación que se realiza con el objetivo de verificar el cumplimiento de las leyes, decretos-leyes, decretos y demás disposiciones jurídicas inherentes a la actividad sujeta a revisión.

Auditoría de gestión u operacional: Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.

Auditoría de seguimiento o recurrente: Consiste en el examen y evaluación del cumplimiento de las medidas dictadas para dar solución a las deficiencias detectadas en una auditoría anterior, a fin de determinar si la entidad ha tenido o no, avances en la administración y control de sus recursos; incluye la verificación del sistema de control interno.

Auditoría de tecnologías de la información: Consiste en el examen de las políticas, procedimientos y utilización de los recursos informáticos; confiabilidad y validez de la información, efectividad de los controles en las áreas, las aplicaciones, los sistemas de redes y otros vinculados a la actividad informática.

Criterio de auditoría: Políticas, prácticas, procedimientos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre la gestión de calidad. Los requerimientos pueden incluir estándares, normas, requerimientos organizacionales específicos, y requerimientos legislativos o regulados.

Control interno: Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.

Eficacia: El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

Eficiencia: La relación que existe entre el producto *(en término de bienes, servicios u otros resultados)* y los recursos empleados en su producción.

Evidencia de auditoría: Las pruebas que obtiene el auditor durante la ejecución de la auditoría, que hace patente y manifiesta la certeza o convicción sobre los hechos o hallazgos que prueban y demuestran claramente estos, con el objetivo de fundamentar y respaldar sus opiniones y conclusiones.

Equipo auditor: grupo de auditores o del auditor, designados para desempeñar una auditoría dada. El equipo auditor puede incluir expertos técnicos y auditores en práctica. Uno de los auditores del equipo de la auditoría desempeña la función de auditor líder.

Experto técnico: persona que provee el conocimiento y la experiencia especifica al equipo auditor, pero que no participa como un auditor.

Hallazgos: Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

Informe de auditoría: Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

Informe de los auditores: El informe emitido después de auditar un tema o los estados financieros de una empresa.

Limitaciones al alcance de la auditoría: Factores externos a la unidad de auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos de su trabajo.

Normas de auditoría: Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.

Objetividad *(evidencia objetiva)*: La valoración de los activos y la medición del ingreso se basan en lo posible en la evidencia objetiva, tal como los precios de cambio en transacciones a largo plazo.

Papeles de trabajo: Documentos que contienen la evidencia que respalda los hallazgos, opiniones, conclusiones y juicios del auditor. Deben incluir toda la evidencia que haya obtenido o preparado el auditor durante la auditoría.

Plan: Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra.

Procedimiento de auditoría: Las acciones que realiza el auditor para llevar a cabo sus labores de revisión.

Programa de auditoría: Documento que establece los procedimientos de auditoría relacionados con el tema, actividad o asunto objeto de revisión.

Riesgo: Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.

Riesgo inherente: Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control.

Riesgo de control: Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno.

Riesgo de detección: Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.

Supervisión: Requisito esencial en la auditoría que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen.

Técnicas de auditoría: Métodos que el auditor emplea para realizar las verificaciones planteadas en los programas de auditoría, que tienen como objetivo la obtención de evidencia.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Arter, D.R. (2003). *Auditorías de calidad para mejorar la productividad.* (Tercera edición). Wisconsin, Estados Unidos: ASQ Quality Press.

Auditorías de Calidad. (s.f.). Obtenido de Mgar.

Canela López, José Ruiz. (2004). *"La gestión por calidad total en la empresa moderna"*. Alfaomega.

Cantú Delgado, Humberto. *"Desarrollo de una Cultura de Calidad"*. Primera Edición, México 1997, Ed. Mcgraw_Hill

Deming, W. Edwards. *"Calidad, Productividad y Competitividad La salida de la crisis"*.

Freedigitalphotos.net. (2013). Fotos e ilustraciones. Consultado el 17 de mayo de2013, en http://www.freedigitalphotos.net

Harrington James y Harrington James Jr. *Administración Total del Mejoramiento Continuo.* McGraw Hill (1997).

Icontec Internacional. (2012). *Norma Técnica Colombina NTC-ISO 9001.* Bogotá: ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (s.f.). *Sistema de gestión de la calidad 2015.* Consultado el 4 de marzo de 2017 en: http://www.icontec.org

Maldonado, José Ángel. (2015). *"Fundamentos de Calidad Total"*

Mateo C, R. (2009, 21 de agosto). *Sistemas de gestión de la calidad – un camino hacia la satisfacción del cliente – Parte I.* Obtenido de Qualitytrends.squalitas. Consultado el 2de marzo de 2017 en: https://www.squalitas.com/blog/articulo/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i

Mora Vanegas, C. (2001-2002). *Calidad Auditoría en la calidad.*

Organización Internacional de Normalización. (2011). *Norma Internacional ISO 19011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión.* Suiza: ISO.

Qué son las Auditorías de Sistemas de Calidad y Tipos de Auditorías. (s.f.). Obtenido de Analiza Calidad.

Sánchez Gómez, A. (2005, 7 de octubre). *Definición genérica de auditoría y sus etapas.* Obtenido de Gestiopolis. Consultado el 2 de marzo de 2017 en: https://www.gestiopolis.com/definicion-generica-auditoria-etapas/

Summers, Donna C. 2006. *"Administración de la calidad"*, primera edición, México, Pearson.

Universidad del Valle. (s.f.). Obtenido de http://gicuv.univalle.edu.co

Universidad nacional abierta y a distancia (s.f.). Consultado el 30 de junio de 2015 en: https://www.unad.edu.co

Universidad nacional abierta y a distancia (s.f.). *Evidencias de Auditoría.* Consultado el 30 de junio de 2015 en: https://www.unad.edu.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	Octubre de 2016
	Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Luis Miguel Angarita Buenaventura	Instructor	Centro de Industria y Construcción	Agosto de 2020	Correcciones y actualización del formato