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:** 210001004-04. Establecer acciones de mejora basado en los resultados presentados en el informe de la auditoría interna.
- **Duración de la guía:** 10 horas.

2. PRESENTACIÓN

El informe de auditoría interna es el último paso del proceso de auditoría aplicado en una empresa que tiene vigente su sistema de gestión de calidad; en este informe se recogen todos los hallazgos detectados por los auditores que junto con los documentos soportes y evidencias recolectadas soportan el contenido del mismo y el dictamen emitido por el auditor líder.

Este Informe es escrito siempre para terceros que constituyen los clientes, independientemente del tipo de auditoria que se realice, de ahí la importancia concedida al mismo y a los requerimientos que debe cumplir. La auditoría interna es una herramienta para la administración que le ayuda a valorar y evaluar su sistema de gestión que constituye por ende una actividad estratégica ya que por medio de su eficaz accionar permite reducir pérdidas, entre las que se encuentran: gastos del auditor, costos e improductividades del auditado. Su producto se ve revelado a través de los informes y recomendaciones.

El objetivo de esta guía de aprendizaje es hacer un primer acercamiento sobre la forma de hacer y presentar en informe de auditoría interna, una vez termine el proceso.

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.**

En este primer momento de su aprendizaje, le invitamos a participar en una actividad que le facilitará comprender y conocer mejor cada uno de los temas a desarrollar durante la presente guía de aprendizaje.

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

Es importante analizar cada uno de los interrogantes planteados y registrar sus respuestas en el foro temático de reflexión inicial, también podrá socializar las respuestas de sus compañeros. Los interrogantes son:

- ✓ ¿Por qué es importante la buena actitud de un auditor?
- ✓ ¿Qué tipos de reacción puede tener un auditado?
- ✓ ¿Qué habilidades debe tener un auditor?

No olvide que el Foro temático de reflexión inicial, es un espacio de intercambio de aportes entre los aprendices y el tutor.

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 encuentra estructurado un informe de auditoría interna de calidad para evaluar el sistema de gestión de calidad que tiene la empresa.

Se le solicita al aprendiz a que diligencie el siguiente cuadro que le permitirá un reconocimiento de conceptos relacionados con el tema central de la guía.

Para realizar esta actividad de aprendizaje debe:

- ✓ Diligenciar la columna denominada *"Lo que conozco"* con el conocimiento que tiene usted de cada uno de los conceptos.
- ✓ Diligenciar luego la columna denominada *"Lo consultado"*, relacionando los recursos de aprendizaje estudiados, ya sea de los que tiene este programa en el espacio "Materiales de formación y materiales complementarios" de cada actividad de aprendizaje.
- ✓ Para identificar sus conocimientos compare lo escrito en las dos columnas antes mencionadas.

Estructura del Informe del Auditoría interna		
Conceptos	**Lo que conozco**	**Lo Consultado**
Objetivo y alcance de la auditoria		
Procesos auditados		
Auditor líder		
Desarrollo de la auditoría		
Hallazgos de la auditoría		
Conclusiones de la auditoría		
Auditoría mayor y/o menor		
Descripción del hallazgo		

Una vez complete el cuadro propuesto, 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: AA4-Ev1 Cuestionario.**

Responda el **Cuestionario AA4** sobre **El informe de la 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 4: Objeto de aprendizaje llamado **"Auditoría interna de calidad"**.
- ✓ 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 4 / Evidencias / AA4-Ev1 Cuestionario***.

- **Evidencia: AA4-Ev2 Estudio de caso.**

Lea y analice el **Estudio de caso** sobre un informe de Auditoría de una empresa, que se presenta para descarga en el enlace de envío de esta evidencia dentro de la plataforma de estudio y desarrolle lo siguiente:

1. Lea cada una de las descripciones de los hallazgos encontrados y presentados en el informe de auditoría.

2. Diga a que numeral de la norma ISO 9001:2015, le está apuntando cada hallazgo referido.
3. De su concepto personal sobre lo que debe hacer la empresa en las *"No conformidades mayores"* para solucionar el aspecto mencionado.

Para realizar esta evidencia debe:

- ✓ Leer el material de formación llamado ***"Auditoría interna de calidad"*** y el estudio de caso indicado.
- ✓ Presentar en un archivo en un procesador de textos (Ejemplo: Word), letra Arial 12, la respuesta de cada uno de los puntos antes citados.

Para entregar la evidencia solicitada, diríjase a: ***Actividad 4 / Evidencias / AA4-Ev2 Estudio de caso***.

- ➢ **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: AA4-Ev3 Taller informe de auditoría.**

Realice el taller informe de auditoría que se adjunta en la plataforma, según las indicaciones que se dan a continuación.

Para realizar esta actividad de aprendizaje debe:

- ✓ Leer el documento del taller que se adjunta en la plataforma.
- ✓ Leer y analizar el apartado del material de formación de la actividad de aprendizaje 4 llamado **"Informe de auditoría"**.
- ✓ Hacer otras consultas del tema en internet si lo considera necesario.

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 4 / Evidencias / AA4-Ev3 Taller Informe de auditoría***.

3.2. Ambiente Requerido

- ➢ Ambiente virtual de aprendizaje.

3.3. Materiales

- ➢ Material de formación Actividad de Aprendizaje 4.

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
• AA4-Ev1 Cuestionario	• Identifica los hallazgos encontrados en el proceso de auditoría y entregarlos a las personas responsables de los procesos involucrados y al responsable del Sistema de gestión de calidad de la organización. • Evalúa el desempeño de los auditores, que participaron en el plan de auditorías, de acuerdo al proceso establecido por la empresa. • Determina las acciones de mejora que se deben implementar en los procesos involucrados en los hallazgos acompañados de su respectivo plan de actividades.	Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma.
• AA4-Ev2 Estudio de caso		Lista de chequeo, para evaluar el Estudio de Caso, presentada al instructor.
• AA4-Ev3 Taller informe de auditoría		Lista de chequeo para evaluar el informe ejecutivo 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).

Hauschnlk Lahmeyer, P. (s.f.). *Preparación y metodología de la auditoría medioambiental.*

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

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.

The Institute of Internal Auditors. (2001). *Definición de la auditoría interna.* USA: Global Practices Center.

Universidad del Valle. (s.f.). *Sistema de Gestión Integral de la Calidad de la Universidad del Valle*. Consultado el 4 de marzo de 2017 en: https://drive.google.com/file/d/0B-PUlafL-A4PaWZwMWtSZC05Rkk/view

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