

# Comité Interinstitucional de Control Interno del Risaralda –CICIR–

Avances en la  
Implementación del MECI y  
el SGC y su Evaluación

# ¡Calidad!

El termino calidad fue utilizado para describir atributos tales como belleza, bondad, carestía, frescura, lujo.



# ¡Calidad!

Grado en que un conjunto de **características inherentes** cumple con unos **requisitos**

Rasgos  
diferenciadores  
que existen de  
manera  
permanente

Establecidos –  
Implícitas – Legales  
– Propios

# Sistema de Gestión, qué es?

Es la forma  
como la  
Organización  
realiza la gestión  
empresarial



# SGC, qué es?

Es la forma como la Organización realiza la gestión empresarial **Asociada con la Calidad.**

Consta de la estructura organizacional, junto con la documentación, procesos y recursos con que se emplean para alcanzar los objetivos de Calidad y cumplir con los requisitos del cliente.



# NTCGP 1000:2004

Norma Técnica de Calidad  
en la Gestión Pública

# Ley 872 de 2003

Sistema de Gestión de la  
Calidad en Entidades del  
Estado Colombiano

# Ley 872 de 2003

## Artículo 1°. Creación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, **como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social** en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

# Ley 872 de 2003

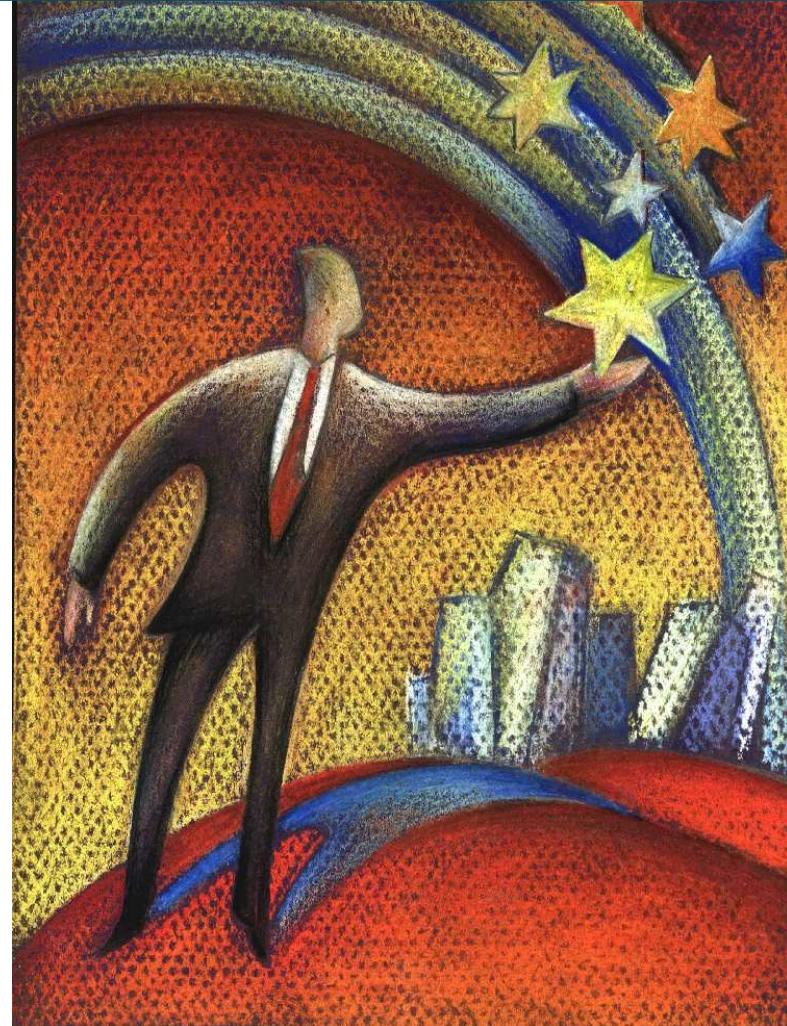
## Artículo 6°. Normalización de Calidad en la Gestión.

En la reglamentación del sistema de gestión de la calidad el Gobierno Nacional **expedirá,** **dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, una norma técnica de calidad en la gestión pública** en la que podrá tener en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia.

# NTCGP 1000:2004

Decreto 4110 de  
Diciembre 9 de 2004

Norma Técnica de  
Calidad para en la  
Gestión Pública



# NTCGP 1000:2004

## Artículo 7°. Certificación de Calidad.

Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad.



# Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

# Función y Valor de un sistema de Documentación

- Suministrar un juego conciso de requerimientos
- Facilitar la consistencia de las actividades de calidad
- Llevar simultáneamente los requisitos a todas las personas involucradas



# Función y Valor de un sistema de Documentación

- Asegurar la continuidad independientemente de los cambios de personal
- Facilitar el control efectivo de los cambios
- Facilitar el seguimiento de actividades y auditorías al Sistema de Gestión de Calidad



# Documentos

Información  
y su medio  
de soporte



# Registros

Documentos que proporcionan resultados conseguidos o evidencia de actividades realizadas



Los Documentos pueden presentarse en cualquier forma o tipo de medio (NTCGP 1000:2004 numeral 4.2.1)

- Textos Escritos
- Diagramas de flujo
- Dibujos o esquemas
- Planos
- Fotografías
- Audio
- Video



# Regla General

El documento  
correcto debe  
estar disponible en  
el tiempo correcto  
en el lugar  
correcto



# Qué documentos son necesarios para el SGC NTCGP 1000:2004?

- Política y Objetivos de Calidad.
- Manual de la Calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos por la NTCGP 1000:2004.
- Los documentos necesarios establecidos por la organización.
- Los Registros requeridos por la NTC-ISO 9001.



# Auditorías de Calidad

# Que es Auditoría?

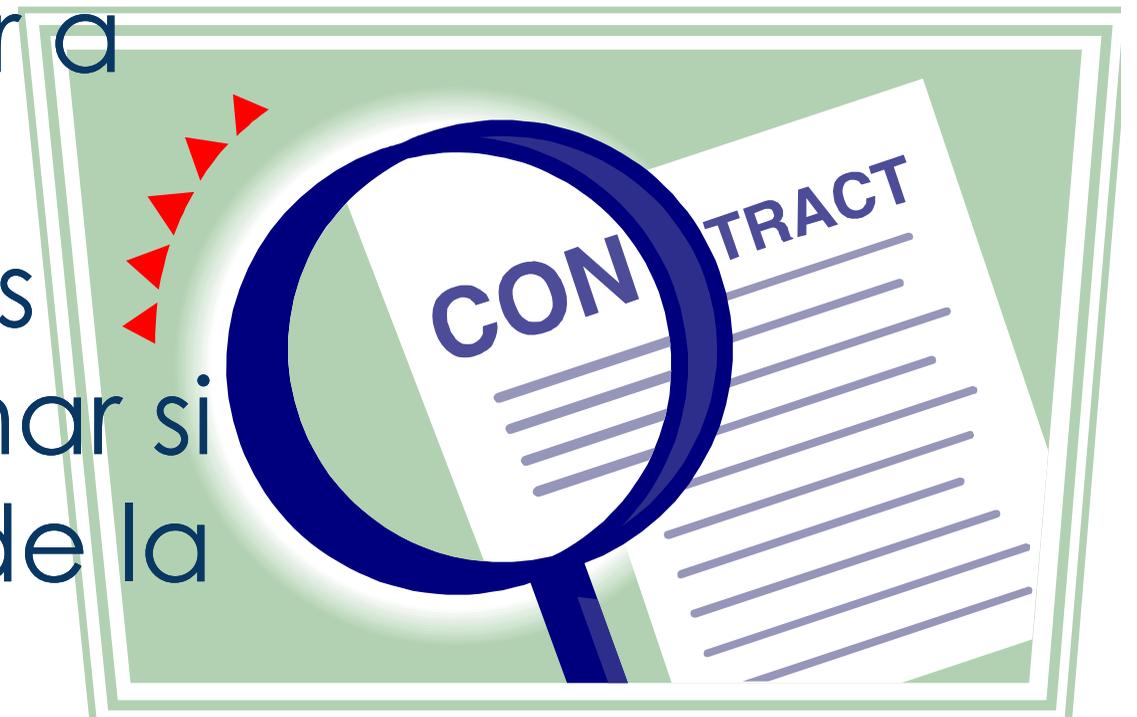
Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

NOTA Las evidencias consisten en registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría que sea verificable.



## 8.2.2 Auditoría Interna

La entidad debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:



## 8.2.2 Auditoría Interna

a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta norma y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad, y ...

b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.



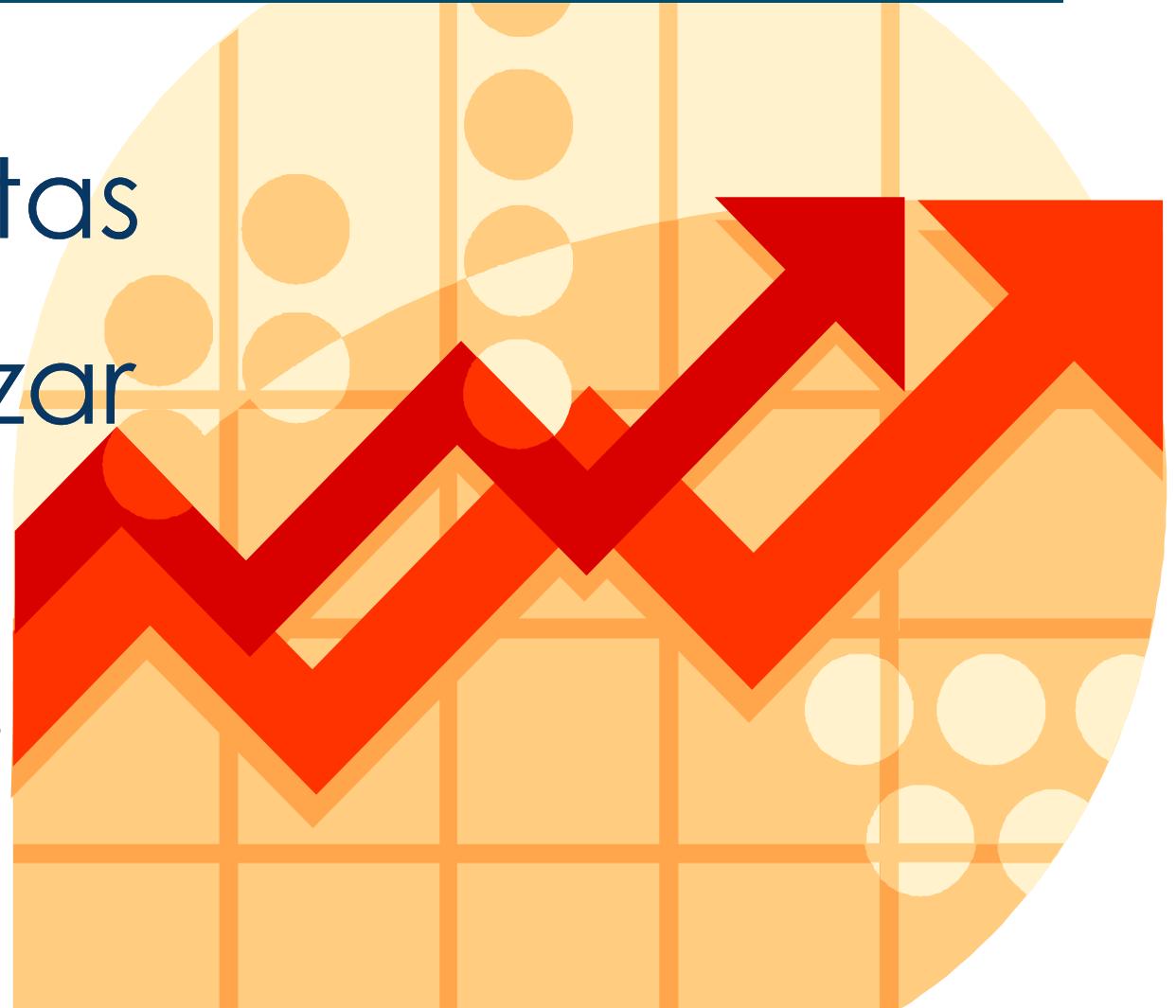
# Propósitos Fundamentales

- Determinar si las actividades y resultados relacionados con la calidad cumplen disposiciones.
- Determinar si estas disposiciones se aplican en forma eficaz, eficiente y efectiva.

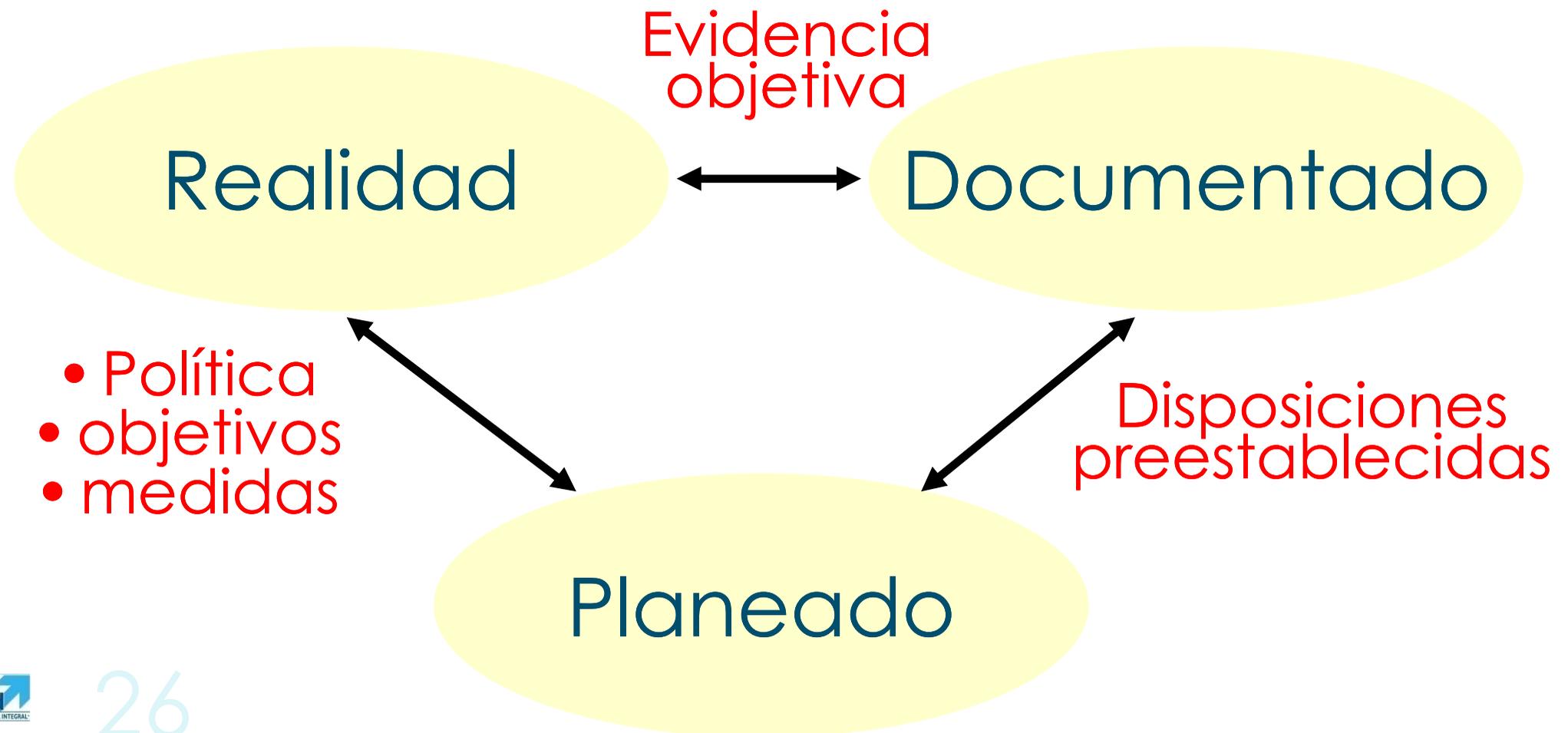


# Propósitos Fundamentales

- Determinar si estas disposiciones son aptas para alcanzar objetivos
- Proveer oportunidades de mejoramiento



# Propósitos de la Auditoría



# ¿Quiénes pueden realizar una auditoría?

Organismos independientes

Tercera Parte

Clientes de la Empresa

Segunda Parte

La Misma Organización

Primera Parte

# La auditoría externa

Provee herramientas para:

- Certificar / acreditar una organización
- Iniciar relaciones comerciales / técnicas
- Tomar decisiones entre varias alternativas



# Quiénes intervienen en el desarrollo de una Auditoría Interna ?

- Cliente : Persona u organización que solicita la auditoría de calidad.
- Auditado: Persona u organización responsable del área a la cual se realiza la auditoría de calidad.
- Auditor: Persona calificada para realizar auditorías de calidad e independiente de la actividad auditada



# Quién puede ser el Cliente ?

- Cargos de Nivel Gerencial
- Grupo Administrador
- Representante de Gerencia
- Área de Auditoría
- Coordinador General



# Quién puede ser el Auditado ?

- Gerencia de Área
- Jefe de Sección
- Persona(s) en Cargo Específico



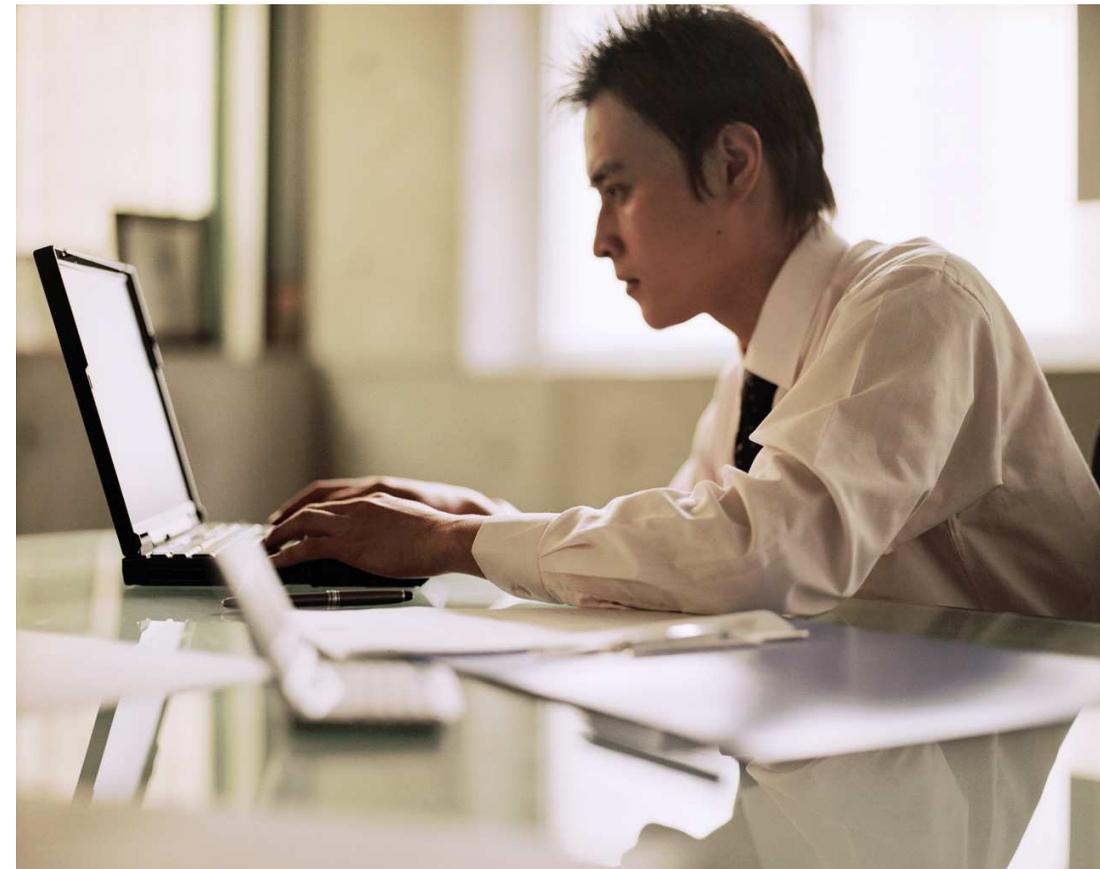
# Quién es el Auditor ?

- Auditor Principal
- Auditor Asignado
- Auditor en Formación

Competentes

# Características de un Auditor Interno

- Educación
- Formación
- Habilidades
- Experiencia



# Características de un Auditor Interno

## Personales

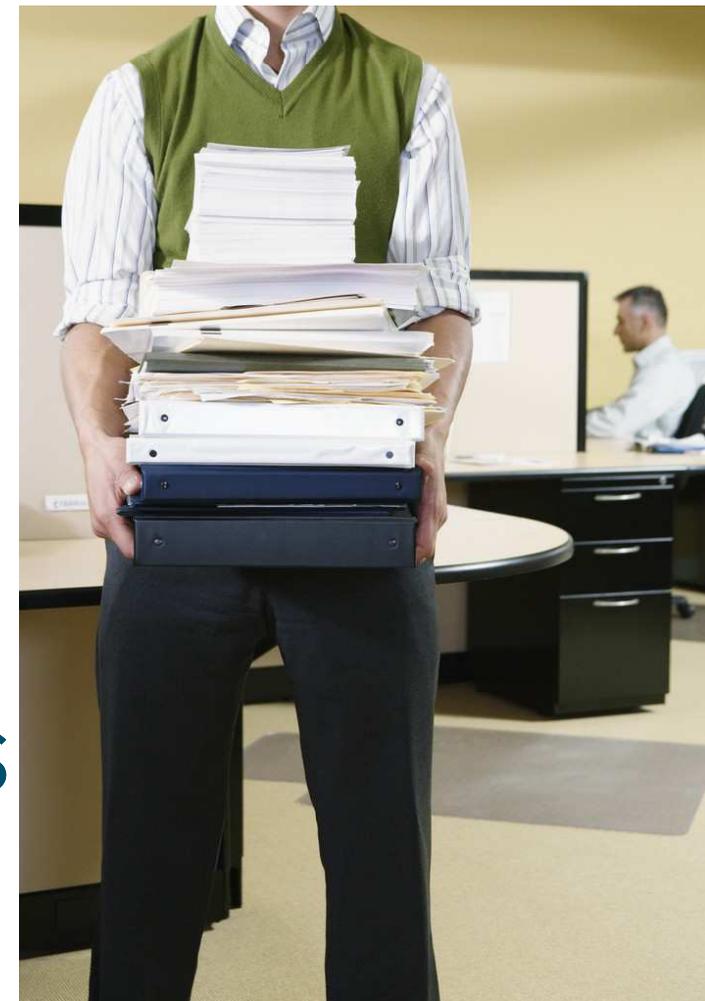
- Poseer mente abierta / juiciosa
- Aptitudes analíticas
- Tenacidad
- Comprender operaciones complejas desde una perspectiva amplia



# Características de un Auditor Interno

## Personales

- Entender funciones individuales dentro de la organización
- Aptitudes para dirigir, organizar y planificar
- Expresar ideas y conceptos con claridad y fluidez (oral y escrita)



# Fundamentos de la Auditoría

## Principios Generales

- Independencia. Es la base para el entendimiento y la confiabilidad
- Conducta Ética. Fundamento de la Integralidad
- Presentación Justa. Reporte verdadero y preciso
- Evidencia. Base racional para conclusiones
- Cuidado. Cuidado razonable en todos los aspectos



# Fases de la Auditoría Interna

- Iniciación
- Preparación
- Ejecución
- Documentación
- Seguimiento



# Iniciación de la Auditoría

# El programa de Auditoría Interna

- Pueden efectuarse solicitudes internas o externas
- Es recomendable preparar un programa de auditorias
- En todos los casos se deben cubrir todos los requisitos elegidos o contractuales y las funciones que tienen mayor incidencia en la calidad



# El programa de Auditoría Interna

- El programa debe revisarse permanentemente.
- 8.2.2 NTCGP 1000:2004:  
...Se debe planificar un programa de auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas.



# El programa de Auditoría Interna

Quien solicita la auditoría define el **objetivo** de la misma.

Establecer razones o expectativas globales del cliente y/o los propósitos o resultados a alcanzar con la ejecución de la auditoría interna



# El programa de Auditoría Interna

Quien solicita la auditoría define el **alcance** de la misma

Definir límites para el desarrollo de la auditoría interna expresado en términos de áreas, documentos, numerales o secciones de un documento, registros o una combinación de las anteriores



# El programa de Auditoría Interna

## Criterios para la Programación

- Elementos del modelo normalizado con mayor dificultad de implementación
- Una auditoria a todas las secciones del manual de calidad una vez al año
- Cambios Organizacionales

# El programa de Auditoría Interna

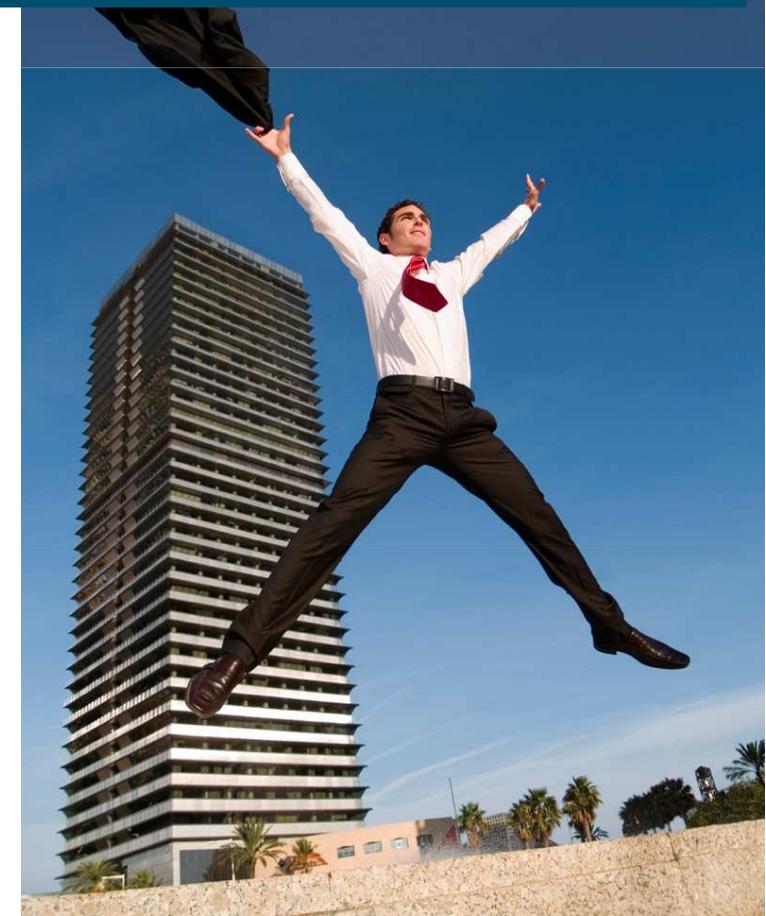
## Criterios para la Programación

- Retiro de personas “claves”
- Fusión / creación / omisión de cargos
- Traslados Personal
- Elevada rotación de personal
- Resultados no satisfactorios en auditorias anteriores
- Cambios tecnológicos

# El programa de Auditoría Interna

## Lo mínimo al programar

- El tema a auditar
- A quiénes auditar
- Cuándo auditar



# Preparación de la Auditoría

# El Plan de Auditoría

Aprobado por:

→ El Cliente

Comunicado a:

→ Auditados

→ Auditores

Auditor  
Principal

# El Plan de Auditoría

## Contenido sugerido :

- Objetivo de la auditoria
- Alcance de la auditoria
- Identificación de las áreas a auditar
- El referencial de auditoria interna
- Identificación de auditados y auditores
- Fecha y lugar de la auditoria
- Duracion prevista para la auditoria
- Personas a las cuales circular el informe final



# La hoja de Verificación

Son recomendadas por todas las guías para auditorías como una útil ayuda de memoria.

- Se asegura que se cubren todos los aspectos y puntos de control
- Asegurar profundidad y continuidad de la auditoría
- Ayudar al manejo del tiempo
- Organizar la toma de notas
- Forma parte del informe de auditoría



# La hoja de verificación ... cómo elaborarla

- Partir de los documentos aplicables para el alcance seleccionado
- Identificar los cargos que se relacionan con el alcance de la auditoría
- Identificar afirmaciones en los documentos aplicables



# La hoja de verificación ... cómo elaborarla

- Identificar registros que se deriven de las disposiciones o documentos a auditar
- Analizar actividades con posibles riesgos de generar no conformidades



# La hoja de verificación ... cómo elaborarla

- Considerar la verificación de las siguientes acciones, al menos en las dos primeras auditorías:
- disponibilidad del procedimiento documentado
  - evaluación del grado de conocimiento
  - consistencia de la información en registros



# La hoja de verificación ... cómo elaborarla

- Las preguntas, actividades o registros a verificar no necesariamente se deben preparar en el orden que serán verificados en campo
- Siempre centrarse en el alcance de la auditoría



# La hoja de verificación...

## Debería

- Prepararse usando la documentación del SGC.
- Tener claro los criterios de evaluación
- Decide cuales documentos revisar
- Identificar los registros a muestrear y el tamaño de la muestra.
- Identificar personas clave a entrevistar.
- Contener preguntas clave
- Contener evidencias que se espera encontrar.

## No Debería

- Obstruir la comunicación
- Ser demasiado estrictas o restrictivas
- Ser una lista de preguntas exactas
- Restringir la investigación del auditor
- Ser una lista de "si/no".
- Ser completamente genéricas.

# Ejecución de la Auditoría

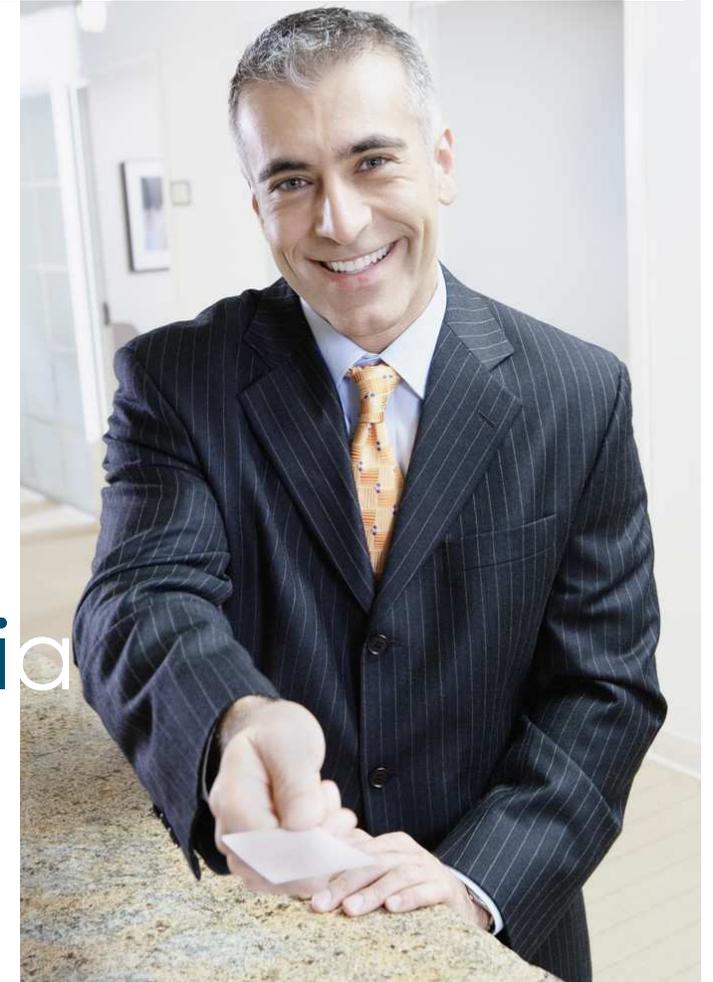
# Etapas de la Auditoría

- Reunión de apertura
- Recolección de evidencia objetiva
- Reunión de cierre



# La Reunión de Apertura

1. Presentación de los participantes
2. Recordar objeto y alcance de auditoría
3. Confirmar el plan que se va a iniciar
4. Forma de desarrollar la auditoría
5. Confirmar asignación de recursos
6. Acordar la reunión de cierre



# Recolección de Evidencia Objetiva

Obtener pruebas tangibles de que el Sistema de Gestión de la Calidad funciona con eficacia, eficiencia y efectividad

Evidencia Objetiva

- Un procedimiento
- Un registro
- Documentación General

# La Evidencia se Encuentra..

- Revisando documentación
- Observando registros
- Realizando entrevistas
- Observando las prácticas de la organización



# Deben revisarse estos documentos:

- Manual de Calidad
- Procedimientos
- Instrucciones de Trabajo
- Otros documentos
- Registros



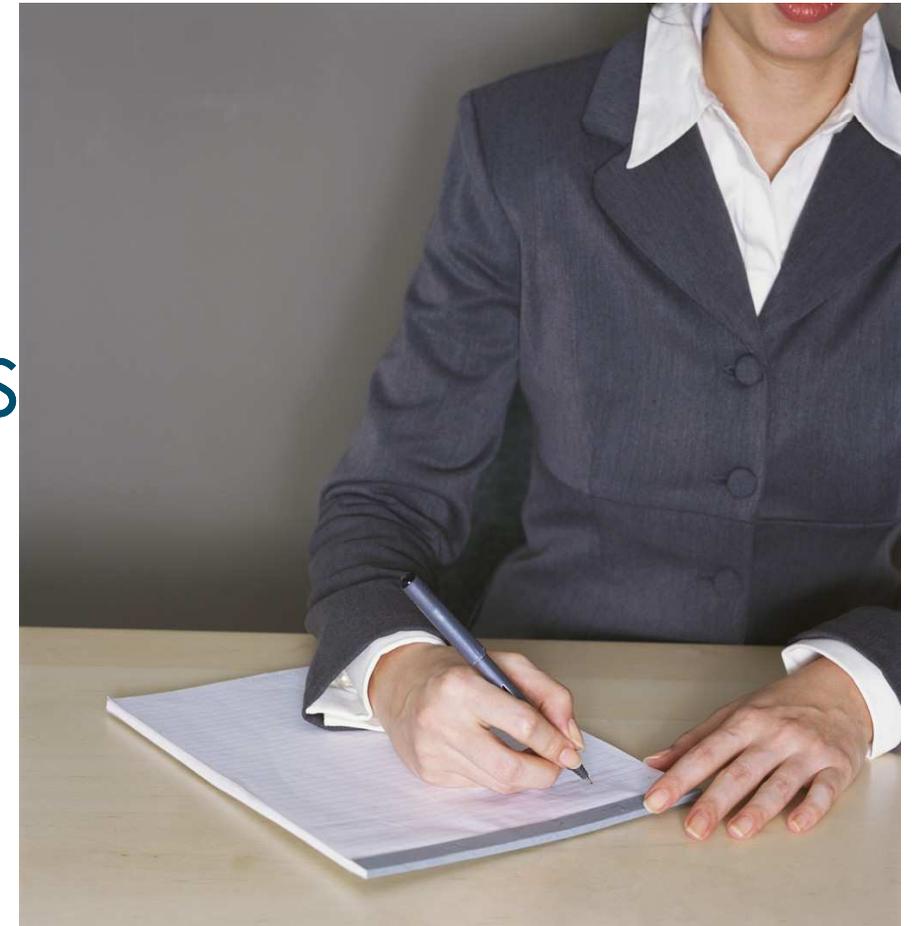
Deben revisarse todos los documentos?

Ver es Creer!!!!

Visite las  
Instalaciones!!!!

# Tome Notas

- Las notas de auditoría conforman el informe final
- Explique al auditado la necesidad de tomar notas
- Las notas no son suyas, son del auditado
- Sus notas deben ser:
  - Completas
  - Exactas
  - Legibles



# Hallazgo

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría reunida, contra los criterios de auditoría.



# Guías para Indagación

## 5W / 1H

(who, what, when, where, why, how)  
(quién, qué, cuando, donde, porque,  
cómo, cuanto, cual)

Generalizar situaciones,  
establecer similitudes

# Las Preguntas de Auditoría

## Cerradas

Suministran  
información puntual :  
un responsable, una  
fecha, un lugar  
SI / NO



# Las Preguntas de Auditoría

## Abiertas

permiten obtener descripciones de procesos o actividades



# Como Entrevistar?

La entrevista es fundamental en el desarrollo de la auditoría.

- Tranquilice al Auditado
- Sea amigable
- Explique porque está ahí
- Pida colaboración al auditado
- Demuestre su interés en el vea si tiene preguntas



# Como Entrevistar?

La entrevista es fundamental en el desarrollo de la auditoría.

- Explíqueme sus observaciones
- Pregunte de forma natural
- Intercale preguntas en la conversación general
- NO INTERROGUE!!!!!!!



# Comunicación

Las relaciones entre los auditores y auditados son críticas para el desarrollo de la auditoría

## Comunicación:

- Información
- Ideas
- Actitudes



# Como auditaría a personas que ...

- Desvían las preguntas del auditor
- Suministran poca información
- Reformulan las preguntas del auditor
- Cuestionan las preguntas del auditor
- Se molestan con las preguntas del auditor
- Se extienden en temas inútiles
- Critican permanentemente la documentación
- Cuestionan la utilidad de las auditorias
- Indican disponer de poco tiempo



# La Actitud del Auditor

- Escuchar atentamente
- Preocuparse por entender
- No aprobar ni desaprobar
- Respetar las pautas del auditado
- Mirar al auditado
- Transmitir confianza
- Ser paciente
- Demostrar respeto por el auditado (aunque no comparta sus ideas)



# El auditor no debe:

- Fingir atención
- Preocuparse
- Sobre reaccionar
- Interrumpir al que habla
- Oír solo lo que quiere escuchar
- Usar el tiempo de escucha para pensar



# Recordemos que es una...

## Observación

declaración realizada durante una auditoría interna sustentada con evidencia objetiva

## No Conformidad

Incumplimiento de un requisito especificado

# La Forma Adecuada de Establecer una No Conformidad

- Es una observación exacta de los hechos
- Dirige al qué, cuándo dónde
- Es recuperable (trazable)
- Ayuda a lograr la implementación de la acción correctiva



# La Forma Adecuada de Establecer una No Conformidad

Una No Conformidad registra la evidencia objetiva de una conclusión adversa a la calidad. Esto se aplica si la falla es completa o parcial del Sistema



# Documentación de la Auditoría

# El Reporte de la No Conformidad debe Contener dos Puntos:

- Una observación que detalla completa y precisamente lo que fue visto o encontrado por el auditor. Esta observación debe ser atestiguada por la persona auditada para confirmar su exactitud
- Una referencia a la cláusula de la norma o documento de calidad de la organización



# Redacción de No Conformidades

## Componentes Básicos

- Evidencia objetiva
- Requisito que se incumple



# Redacción de No Conformidades

- No están disponibles para consulta los procedimientos PRRH07 y PRFF12, contraviniendo lo dispuesto en el requisito 4.2.3 d) de la NTCGP 1000:2004.



# Puntos para Mantener la Precisión, Brevedad en la Redacción de una No Conformidad

- Responder en dónde se ha observado la No Conformidad
- Usar la terminología del responsable del área auditada
- Evitar ambigüedades y la generalización



# Puntos para Mantener la Precisión, Brevedad en la Redacción de una No Conformidad

- Responder qué se observó para declarar la No Conformidad
- Referenciar a hechos y documentos específicos



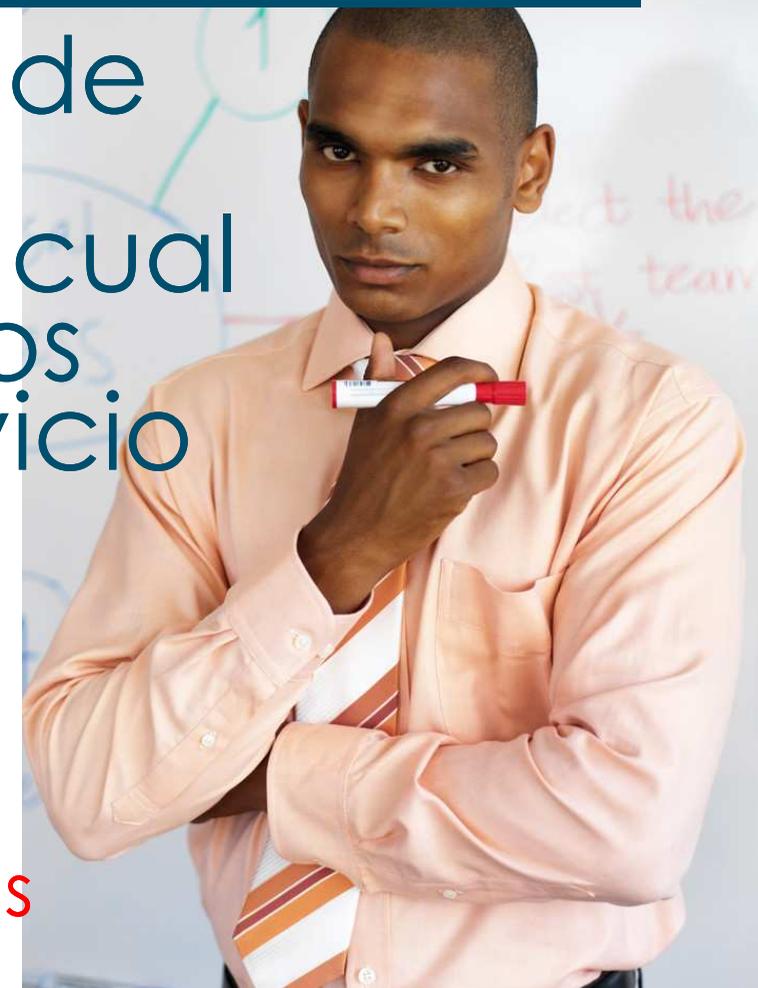
# Expresión de Opiniones

No se realizó la evaluación de desarrollo semestral del entrenamiento práctico, lo cual pudo generar muchos de los problemas del área de servicio al cliente.

## CONSECUENCIAS:

- Se expresan opiniones personales
- Se están suponiendo situaciones

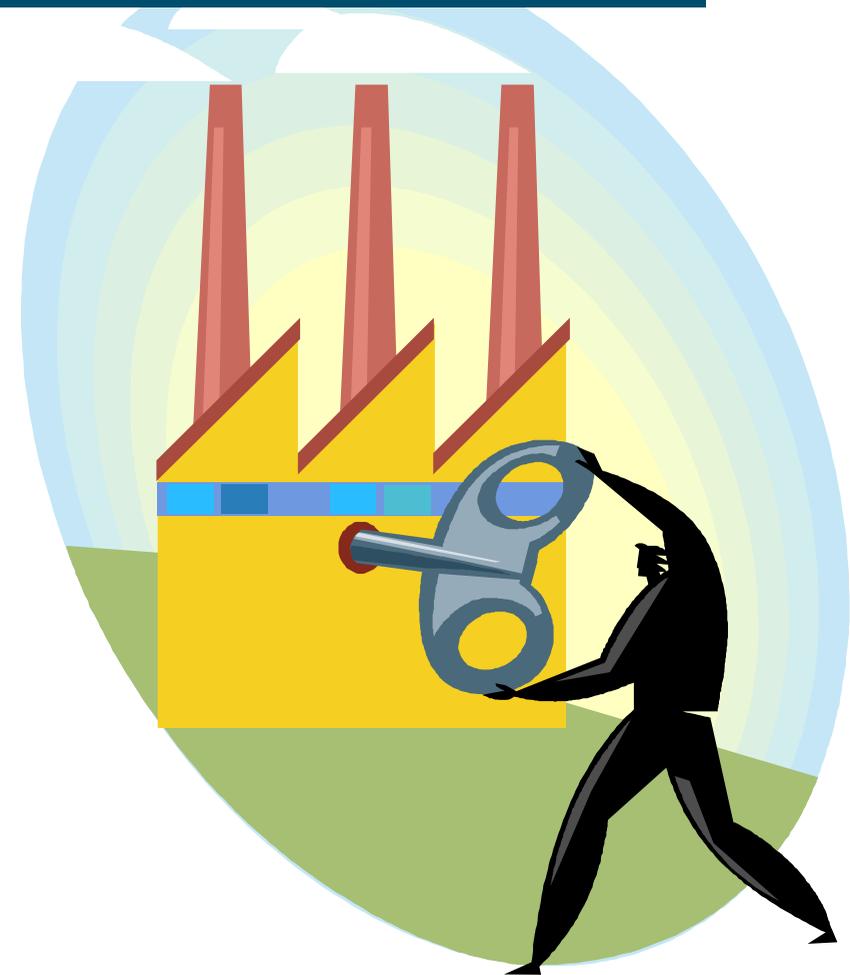
No hay evidencia objetiva en las suposiciones



# Expresión de Opiniones

## PROPUESTA

No se realizó la evaluación de desarrollo semestral para evaluar el entrenamiento práctico con lo cual se incumple el requisito 2.2 del procedimiento de entrenamiento

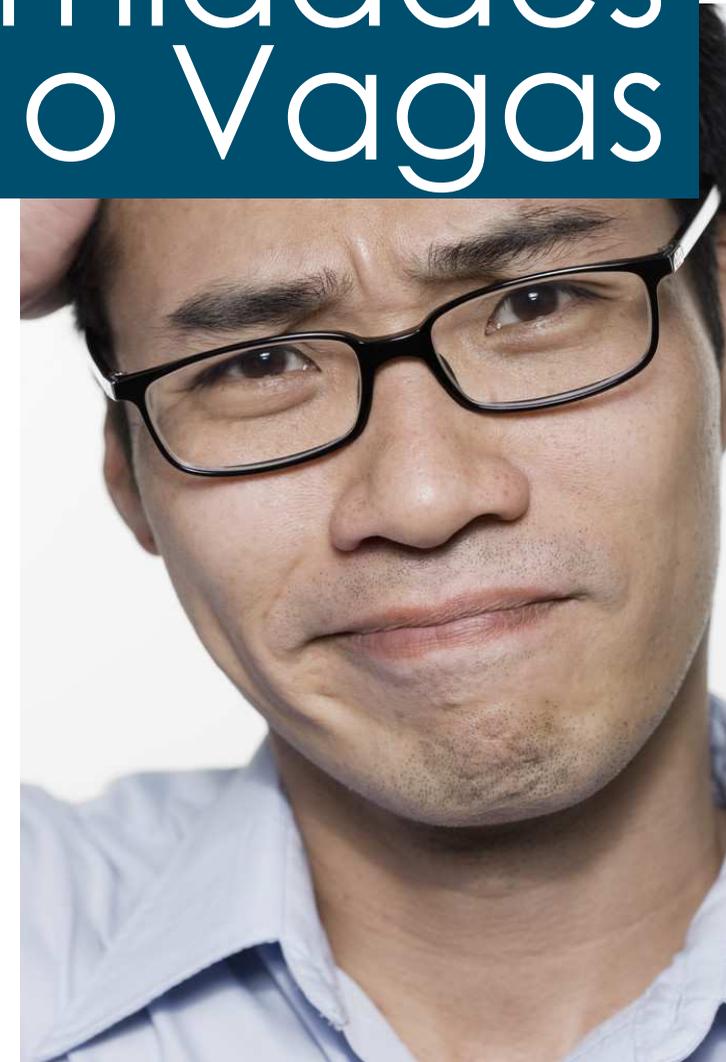


# No Conformidades Dudosas o Vagas

La auditoria ejecutada en junio de 2.007 al área de mercadeo, establecida en el plan de auditoria QF 1916-1, no está de acuerdo con los requisitos de la NTCGP 1000:2004.

## CONSECUENCIAS:

- No es precisa
- No se puede tomar acción frente a esta descripción



# No Conformidades Dudosas o Vagas

## PROPUESTA

La auditoria ejecutada en junio de 2.007 al área de mercadeo, establecida en el plan de auditoria QF 1916-1, fue realizada por el director de esta área, incumpliendo el requisito de imparcialidad exigido por la cláusula 8.2.2 de la Norma NTCGP 1000



# Informe sin Demora!!!

- Práctica Normal: Informe terminado en sitio y entregado al cliente
- Nunca habrá mas tiempo disponible
- Prepare los reportes de no conformidad inmediatamente
- Un informe oportuno añade valor



# El informe de auditoría

- Traduce fielmente las conclusiones de la reunión de cierre
- Recuerda el objetivo y alcance de la auditoría
- Indica la fecha de la auditoría



# El informe de auditoría

- Establece la composición del equipo auditor
- Referencia los documentos examinados
- Define no conformidades puntuales
- Puntos fuertes de la actividad auditada



# El informe de auditoría

## Posible Contenido

- Fortalezas
- Debilidades
- No conformidades críticas
- Inconvenientes presentados



# El informe de auditoría

## Posible Contenido

- El plan de auditoría
- Los reportes de no conformidades y acciones correctivas



# El informe de auditoría

## INFORME DE INTERÉS

- Horas utilizadas en auditoría
- Distribución del tiempo por auditor
- Numero de áreas auditadas
- Relación no conformidades / auditorías
- Relación no conformidades / áreas auditadas.



# El informe de auditoría

## INFORME DE INTERÉS

- Áreas con mayor número de auditorías
- Áreas con mayor número de no conformidades
- Porcentaje de no conformidades abiertas





Visión Calidad Ltda.  
NIT 900115919-2

[www.visioncalidad.biz](http://www.visioncalidad.biz)  
C.C. Fiducentro Oficina E-220,  
segundo piso (ágora)  
Pereira (Risaralda), Colombia  
(6)3257880 – 3006133836