

Participa de nuestro Entrenamiento # 7 - Auditorías 5

Redacción de hallazgos,
conclusiones y fortalezas.

Elaboración de informes
de auditoría.



Inscripciones aquí

Lugar: Google Hangouts Meet

• Hora: 8:00a.m. a 12:00m

Día: 22 de mayo 2020

Procedimiento de Auditorias

Código: U.PR.SIGA.004 Versión: 11

Redacción de hallazgos, conclusiones y fortalezas /
Elaboración de informes

CONTENIDO

1. Elaboración de la lista de verificación

2. Redacción de Hallazgos

3. Redacción de Conclusiones

4. Redacción de Fortalezas

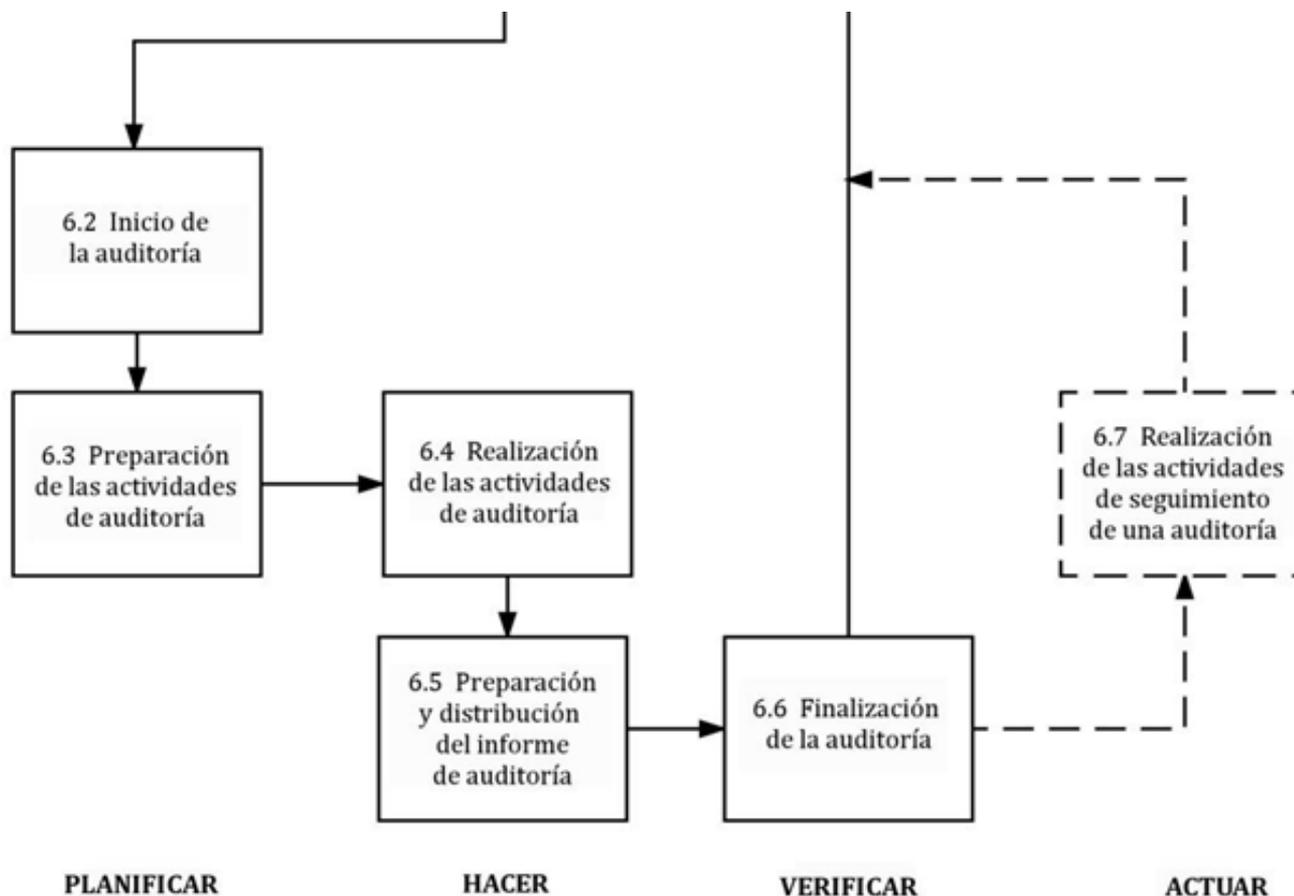
5. Elaboración de informes



GTC ISO 19011:2018

Realización de una auditoría

Capítulo 6



GTC ISO 19011:2018

Realización de una auditoría



LISTA DE VERIFICACIÓN

La Lista de verificación es un conjunto de elementos o de preguntas que el auditor quiere hacer o actividades que el auditor quiere presenciar, con el fin de **verificar** el cumplimiento de un requisito o de las disposiciones planificadas.



Elaboración de la Lista de Verificación

- El auditor Líder junto con su equipo de trabajo debe preparar las listas de verificación a utilizar durante el trabajo de campo.
- Son una guía para determinar si las actividades ejecutadas corresponden a las disposiciones adoptadas.
- Deben elaborarse en concordancia con la actividad o requisito a auditar.
- Deben utilizarse como soporte para la preparación de la auditoria.
- Permiten estructurar el proceso de evaluación a realizar.



- No deben utilizarse como herramienta para un interrogatorio.
 - No se busca copiar la norma o los documentos.
 - Se sugiere seguir el PHVA.
 - Se recoge información por entrevista, verificación documental, observación directa.
 - Ir mas allá de verificar la existencia del documento o el cumplimiento del requisito.
- Eficacia, eficiencia, efectividad, conveniente, adecuado.
- Permite organizar el tiempo y alcance de la auditoría.

Redacción de Hallazgos



6.4.7 Recopilación y verificación de la información

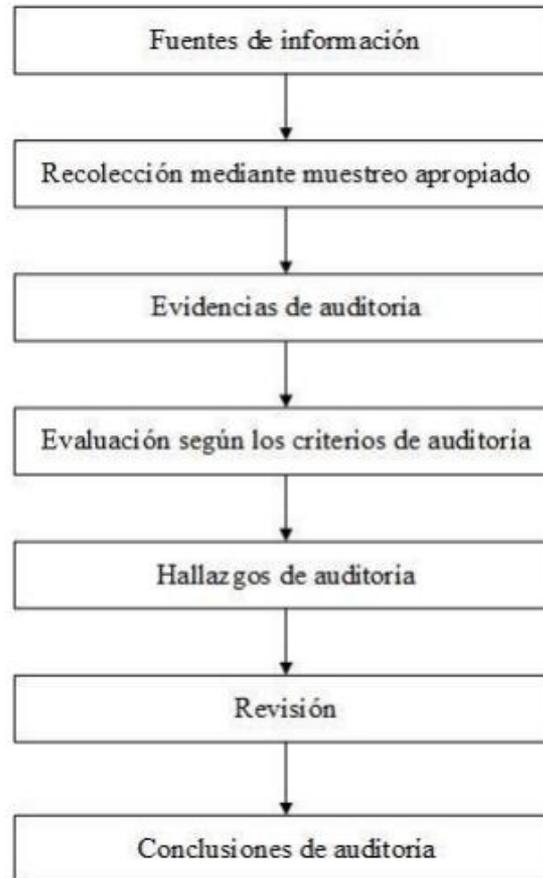


Figura 2 - Descripción de un proceso típico de recopilación y verificación de información



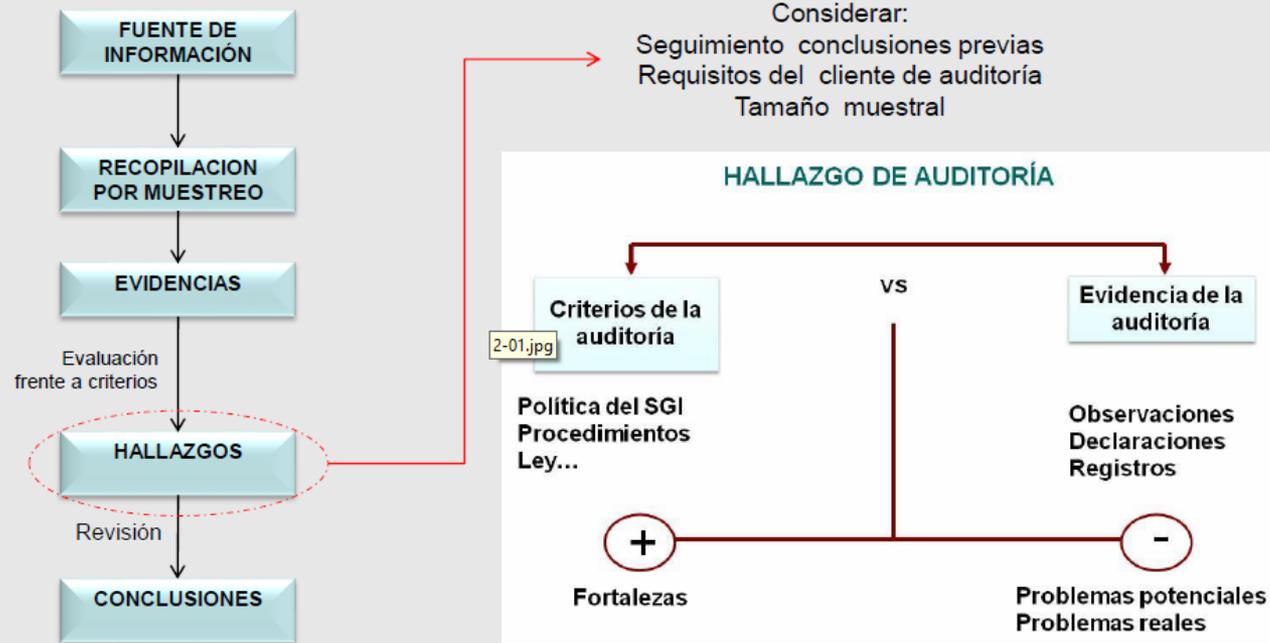
Resultados de la evaluación de la *evidencia de la auditoría* recopilada frente a los *criterios de auditoría*.

Nota 1: Los hallazgos de la auditoría indican *conformidad o no conformidad*.

Nota 2: Los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de riesgos, oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas.

Nota 3: si los criterios de auditoría se seleccionan de entre los requisitos legales o los requisitos reglamentarios, el hallazgo de la auditoría se denomina cumplimiento o no cumplimiento.

REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA GENERACIÓN DE HALLAZGOS



- a) El seguimiento de los registros y las conclusiones de auditorías previas;
- b) los requisitos del cliente de la auditoría;
- c) la exactitud, la suficiencia y la adecuación de las evidencias objetivas para apoyar los hallazgos de la auditoría;
- d) el grado en que se han realizado las actividades de auditoría planificadas y en que se han logrado los resultados planificados;
- e) los hallazgos que excedan la práctica normal, o las oportunidades de mejora;
- f) el tamaño de muestra;
- g) la categorización (si existe) de los hallazgos de la auditoría.

GTC ISO 19011:2018

Tipos de Hallazgos

CONFORMES

- Cumplimiento de un Requisito.

NO CONFORMIDADES POTENCIALES

- Hallazgo con tendencia al incumplimiento de un requisito.
Cumplimiento parcial de un requisito.

NO CONFORMES

- Incumplimiento de un requisito

FORTALEZAS

- Situación en la que se supera el cumplimiento de los requisitos.

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Situación conforme, no riesgosa que denota la oportunidad de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos o mejorar el desempeño de un proceso o de la institución.

OBSERVACION

- Nota escrita que explica o aclara un dato o información que pueden confundir o hacer dudar.

REDACCIÓN DE HALLAZGOS

Criterio de la auditoría + Evidencia de la auditoría + Declaración de No conformidad

Fuente: ISO19011:2018

www.gestionyconocimiento.com



Dependiendo de lo acordado con el cliente el auditor puede considerar:

- a) Hallazgos separados para cada criterio; o
- b) un único hallazgo combinando las referencias a los múltiples criterios.

(Fuente GTC ISO 19011:2018)

Redacción de Hallazgos Conformes

Criterio de la
Auditoría
(Requisito)



Evidencia de la
Auditoría



Declaración de
Conformidad



Redacción de Hallazgos Conformes



- La descripción de o la referencia a los criterios de auditoría respecto a los cuales se muestra la conformidad;
- la evidencia de la auditoría para respaldar la conformidad y la eficacia, si es aplicable;
- la declaración de conformidad, si es aplicable.

GTC ISO 19011:2018

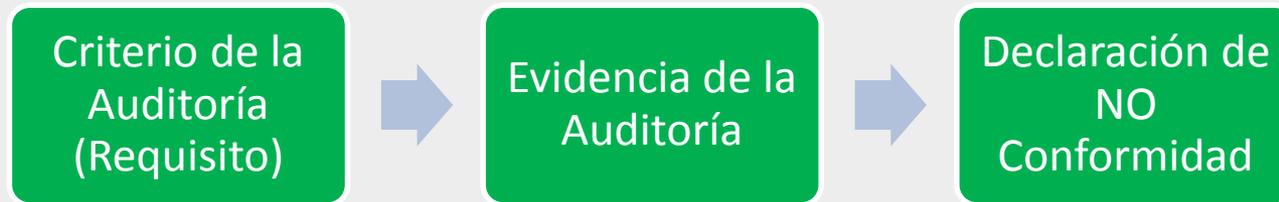
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL: CONFORME

El proceso debe planificar, implementar y controlar los procesos/procedimientos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6.

Evidencia:

- Sede: PGD objetivo estratégico #9, planeación presupuestal 2008, Matriz de Planeación 2008, Cronograma de ejecución proyectos 2008, indicador participación estudiantil en el programa de actividad lúdico deportiva, Plan de mejora “Optimizar el registro de la plataforma TIBU.
- Facultad de Ingeniería: planeación presupuestal 2008, planeación de torneos 2008, ver TIBU, tablero de control decanatura Sistema de gestión de calidad, proyectos 357 y 358 de 2008 en BPUN.

Redacción de Hallazgos NO Conformes





- La descripción de los criterios de auditoría o la referencia a los mismos;
- la evidencia de la auditoría,
- La declaración de No conformidad;
- Los hallazgos de auditoría relacionados, si es aplicable.

GTC ISO 19011:2018

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS : NO CONFORME

NO se ha construido la caracterización de las partes interesadas en cumplimiento de la Circular 1 de 2008 de la Vicerrectoría General y del requisito 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso, se evidencia envío y solicitud a través del correo del SIGA del 9/09/2008.

No hay evidencia de la información y documentación que soporta el proceso sobre el control de la información documentada.

La tabla de retención documental vigente para el proceso es la aprobada el 10 de diciembre de 2015, la cual se encuentra publicada en <http://gestiondocumental.unal.edu.co/tdr/nivelnacional-9/>, la auditada informa que dicha tabla no se usa y que cada funcionario conserva la documentación que genera en medio digital. Según el Acuerdo 020 de 2002 TRD-UN, Acuerdo 039 de 2002 elaboración – aplicación TRD y la Circular 4 de 2015. “Aplicación de la Serie Documental común Implementación del Sistema de Calidad en todas las oficinas de la Universidad” de la Vicerrectoría General; el proceso debe aplicar la TRD vigente tanto para archivos físicos como digitales.

•Según la evidencia se incumple con el requisito:

- Requisito 7.5.3.1.** Información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad
 - este disponible y sea idónea para su uso. Donde y cuando se necesite
 - este protegida adecuadamente.

7.5.3.2. Para el control de la información documentada, la organización debe abordarlas siguientes actividades:

- distribución acceso y recuperación y uso
- almacenamiento, preservación, incluida la presentación de la legalidad.
- control de cambios

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos: **NO CONFORMIDAD POTENCIAL**

El proceso debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procedimientos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

- El ambiente para la operación del proceso debe mantenerse de forma adecuada y controlarse; al realizar la inspección de las diferentes áreas de trabajo se evidencio problemas de espacio para el almacenaje de implementos deportivos esto podría afectar el cumplimiento de los requisitos para la prestación del servicio de “Prestamos de implementos deportivos”, también existen riesgos de seguridad y salud en el trabajo que podrían ocasionar incidentes, accidentes o enfermedades laborales, debido al hacinamiento en algunos espacios.
- Se inspecciono el edificio No. 103 Polideportivo, la facultad de Gestión y la facultad de Ciencias edificio No. 666; el director de bienestar sede Putumayo informa que se están gestionando soluciones para este problema y riesgo, en la consecución de nuevos espacios para el trabajo y el almacenamiento de implementos deportivos, en las diferentes áreas y facultades, lo mismo es manifestado por la Directora de bienestar del facultad de Ciencias.



- ¿Qué hace el proceso auditado?
- ¿Por qué es tan bueno?)
- La definición de **fortalezas** en el área de las organizaciones hace referencia a los puntos fuertes de una institución, aquellas características propias del proceso que le ayudan a alcanzar los objetivos marcados.

Se trata de factores internos, que pueden ser controlados por la propia **organización** y la hace destacar frente a otras.

•El proceso de Gestión de recursos y servicios bibliotecarios sede Bogotá, integra los recursos bibliográficos, el talento humano y la infraestructura física y tecnológica, necesarios para ofrecer información académica, artística, científica y los mejores servicios bibliotecarios que requiere la Universidad; gestionando de manera eficaz, eficiente y efectiva, convenios y redes (IFLA, ISTECA, RUMBO, SUE, RADAR, GRUEXCOL, G8 BIBLIOTECAS, SERVINFO, RIDAC, etc...) y convenios inter bibliotecarios con múltiples universidades del país.

- *El uso de equipos tiflotécnicos en la biblioteca proporciona a las personas ciegas, con discapacidad visual o sordoceguera, un apoyo fundamental, contribuyendo a su autonomía personal y plena integración social, laboral y educativa.*

- Requisito asociado / Explicación del entorno y cuál es la sugerencia para la posible mejora / Cual es el objetivo de la mejora.



Considerando que durante la auditoria se evidencio que las comunicaciones producto del trabajo asociado a los diferentes procesos de la dependencia y relacionado con los diferentes grupos de interés se maneja en gran porcentaje vía correo electrónico o de manera virtual y es custodiado por cada uno de los responsables. Se plantea como sugerencia que se desarrolle un plan de comunicaciones o una hoja de ruta, que permitan facilitar la ordenación de tareas y que estas se realicen de manera coherente y enfocada en objetivos. (¿Que le falta?)

7.5.3 Control de la información documentada / “La caracterización de los usuarios y partes interesadas/U.FT.SIGA.003” no se encuentran en la plataforma Softexpert sino en una carpeta dentro del PC y los documentos en físico relacionados en la TRD como “informe de auditoría ICONTEC 2017”, “la hoja de ruta del proyecto transformación política de las áreas urbanas: Ciudad de México y sus consecuencias para Colombia y América Latina” y documentos de la Serie Implementación del Sistema de calidad como el informe del ICONTEC 2017 no cumplen con los requisitos de limpieza documental ni foliación; la sugerencia es subir a la plataforma los documentos que respalden el cumplimiento en este caso del numeral 4.2 y realizar la limpieza documental y foliación a los documentos que están relacionados en la TRD; así mismo continuar con el trámite de actualización de TRD como lo tienen programado / con el objetivo de que el proceso asegure que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite, esté protegida contra modificaciones no intencionadas, sea accesible, pueda recuperarse y usarse, esté almacenada y preservada.



- Decisión o consecuencia que es fruto del estudio y examen de una serie de datos.
- Descripción del cumplimiento o explicación del entorno en que se encontró la conformidad/ hallazgo / evidencia que soporta el hallazgo; Determinar si el Proceso/ Procedimiento/ servicio o requisito auditado es eficaz, eficiente y efectivo.

El proceso tiene determinados los factores externos e internos que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos; y les hace seguimiento y revisión / Conforme / Esto es evidente en la “Matriz DOFA”, el “mapa de riesgos 2019” y el “Proyecto de inversión 428 - Fortalecimiento de la divulgación de la producción académica de la Universidad Nacional de Colombia”; el requisito **4.1 Comprensión de la organización y de su contexto** es eficaz.

- Se consolidan los resultados de la auditoría de manera concisa, precisa y clara.
- Para garantizar la calidad de la información se recomienda que las coordinaciones de cada Sistema de Gestión a Nivel Nacional y en cada Sede revisen los informes de auditorías.

Procedimiento de Auditorías
Código: U.PR.SIGA.004 Versión: 11

1. Entrega informe de auditoría con máximo diez días hábiles después de la reunión de cierre.
2. Si el informe genera diferencias por parte del auditado, se concilia en la entrega del informe, se procede a corregir si es pertinente y se edita el documento para su aprobación (máximo tres días). Si no es posible conciliar se pasa la situación ante la Comisión Técnica de Auditoría.
3. De igual forma, el equipo auditor debe entregar a la coordinación de auditorías el registro físico de las actas de reunión de apertura y cierre, las listas de verificación y la evaluación de los auditores.

[Procedimiento de Auditorías](#)
Código: U.PR.SIGA.004 Versión: 11

Elaboración del Informe de Auditoría

sigqa sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiental.



Tips Elaboración Informe de Auditoría



ERRORES



Redacción de Hallazgos



¡GRACIAS!

sigaa sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiental.

