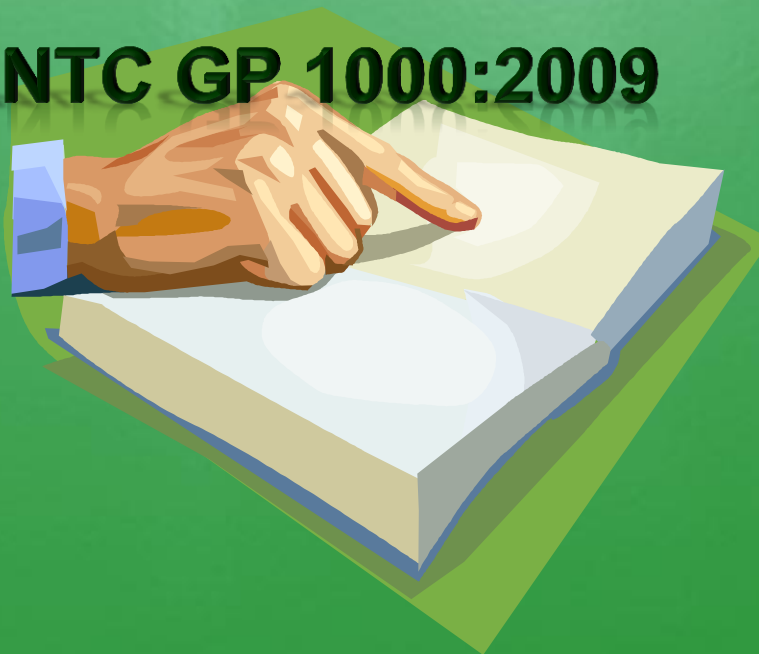


# HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE CALIDAD

**NTC GP 1000:2009**





## DEFINICIÓN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE CALIDAD:

Resultados de la evaluación de los registros , declaraciones de hechos o cualquier otra información recopilada frente a los criterios de auditoría (conjunto de políticas, procedimientos o requisitos).



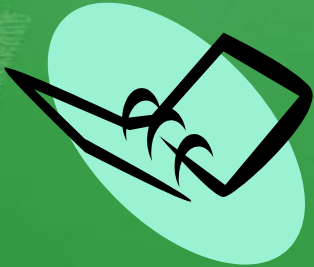
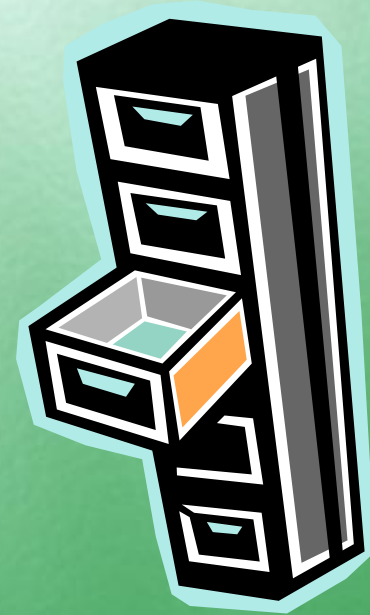
CONFORMIDAD

CLASIFICACIÓN  
DE  
LOS HALLAZGOS

OPORTUNIDAD  
DE  
MEJORA

OBSERVACIÓN

NO  
CONFORMIDAD



**CONFORMIDAD**

Cumplimiento de requisitos, ya sean legales, reglamentarios, de operación o los que los usuarios especifiquen.



**NO  
CONFORMIDAD**



Utilización de documentos no vigentes.

Falta de actualización de documentos.

Exceso de registros con falta de datos.

Omisión de algún requisito y/o párrafo de la Norma NTC GP 1000:2009 en el Manual de calidad y operaciones, sin justificación alguna.

Incumplimiento de algún requisito del Manual de la calidad y operaciones, normatividad u otros.

Acciones correctivas o acciones preventivas no implementadas en tiempo y forma y/o falta de eficacia de las mismas.



## NO CONFORMIDAD

Acciones correctivas/preventivas establecidas que no atacan los problemas presentados.

Falta de seguimiento a las no conformidades y observaciones detectadas en la auditoría interna inmediata anterior.

Ausencia de acciones correctivas o acciones preventivas a no conformidades reales o potenciales detectadas.

Falta de seguimiento a las quejas y propuestas de mejora recibidas.

Incumplimiento de algún proceso o requisito del mismo y cuyo efecto sea importante o representativo a nivel institucional.





**OBSERVACIÓN**

Omisión de algún dato en los registros de calidad.

Falta de relación entre procedimientos del Sistema Integrado de Gestión y los registros de calidad.

Inconsistencia o falta de relación entre lo establecido en los procedimientos operativos o procesos y la actividad que se está ejecutando (siempre y cuando no sea recurrente).

Incorrecta implementación de los procesos o actividades de los mismos, según lo documentado.

Llenado incorrecto o incompleto de registros.

Incumplimiento de algún requisito que especifica el procedimiento operativo, proceso y/o falta de evidencia sin que afecte la prestación del servicio.





OPORTUNIDAD  
DE  
MEJORA



Quando no se incumple algún requisito o proceso pero se que se requiere mejorar, ejemplo:

Quando se cuenta con los documentos formatos, etc., pero requieren mejorarse en cuanto a su diseño.



Quando se tiene definido quien realiza la actividad y lo hace pero no es lo más conveniente que ese puesto lo realice.

Quando el proceso se esta realizando de acuerdo a lo establecido en el Plan de la Calidad, sin embargo es necesario realizar ciertos ajustes para mejorar la operación del mismo.

## REDACCIÓN DE HALLAZGOS:

Al redactar cualquier hallazgo, cada Auditor debe incluir en la redacción del mismo, los siguientes elementos:

LUGAR


REQUISITO QUE SE CUMPLE, INCUMPLE O QUE SE PUEDE INCUMPLIR.

EVIDENCIA


DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.



**SE DEBEN EVITAR FRASES  
COMO:**



**“no adecuado”  
(subjetivo)**



**“no claramente  
definido” (subjetivo)**



**“ha fallado”  
(incendiario)**



**“falta de  
compromiso”  
(explosivo)**



**“no totalmente  
implementado”  
(no es preciso)**

# EJEMPLO:

LUGAR

EVIDENCIA

DESCRIPCIÓN  
DEL  
PROBLEMA.

REQUISITO QUE  
SE CUMPLE,  
INCUMPLE.

Al auditar el Procedimiento A.GD-03.00.01 Tablas de retención documental del Macroproceso de Gestión Documental se solicitó al auditado mostrar evidencia del procedimiento en el cual se apoya para la realización de las Tablas de retención documental, el auditado mostró dicho formato, la versión con revisión 01, siendo que la versión vigente es revisión 02, por lo que se determina que en este caso se está haciendo uso de documentos obsoletos. Lo anterior es un incumplimiento a lo establecido en el apartado 4.2.3 inciso g) de la Norma NTCGP 1000:2009.