

HALLAZGOS DE AUDITORIA DE CALIDAD

QUÉ ES?



Son los resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
(NTC ISO 9000:2015 Numeral 3.13.9).

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS

¿CÓMO?
¿Cómo se identifica?

- Registro, evidencias objetivas

¿DÓNDE?
¿Dónde ocurrió el efecto?

- Identificar dónde se evidenció la situación

¿QUÉ?
¿Cuál es el efecto?

- ¿Qué es lo que está mal, qué es lo adverso?

¿CUÁNTO?
¿Con qué frecuencia se viene presentando el efecto o en qué tiempo?

- Estimar la frecuencia o el tiempo en el que ha aparecido el problema.

¿POR QUÉ?
¿Por qué es un problema?

- ¿Qué se está incumpliendo?: Un requisito, un principio, una política, una directriz, un manual, un procedimiento, una norma.

TIPOS DE HALLAZGOS

CONFORME:

Cumplimiento de un requisito (NTC ISO 9000:2015 Numeral 3.6.11).

En cada hallazgo conforme se debe describir la evidencia objetiva, es decir, especificar con exactitud por qué es conforme o no, según lo auditado.

NO CONFORME:

Incumplimiento de un requisito (NTC ISO 9000:2015 Numeral 3.6.9).

Se evidencian como hallazgos las acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora, diferentes a ña fuente de hallazgos encontrados en las auditorias. La acción preventiva es diferente de la correctiva y no son solo los riesgos.

OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Actividad para mejorar el desempeño.
(NTC ISO 9000:2015 Numeral 3.7.8)

Conjunto de elementos de control que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación, auditoría interna y de los Órganos de Control.