

INFORME CURSO INTERNACIONAL DE AUDITORIA DE PROCESOS.

ALVARO ANDRES CRUZ GUTIERREZ

JOHN JAIRO CASTRO GAMBOA

SEBASTIAN LOAIZA GOMEZ

DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCION Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

2024

INFORME CURSO INTERNACIONAL DE AUDITORIA DE PROCESOS

ALVARO ANDRES CRUZ GUTIERREZ

JOHN JAIRO CASTRO GAMBOA

SEBASTIAN LOAIZA GOMEZ

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al Título de Especialista en
Dirección y Gestión de la Calidad.**

Asesor

CARLOS ANDRÉS AGUIRRE RODRIGUÉZ

Magister en Ingeniería Mecánica

DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

TUNJA

2024

TABLA DE CONTENIDO

1. ANALISIS DE LOS CONTENIDOS DEL CURSO REALIZADO.	5
1.1. SEGOS PRESENTADOS EN EL PROCESO DE AUDITORIA.	8
1.2. CONFIANZA DESMESURADA EN EL AUDITOR Y SUS PROCESOS.	9
1.3. POSIBLES MÉTODOS Y ESTRATEGIAS PARA EVITAR LA CONFIANZA DESMESURADA POR PARTE DEL AUDITOR.	10
1.4. EL ANCLAJE COMO PRIMERA IMPRESIÓN DENTRO DEL PROCESO DE LA AUDITORIA.	11
1.5. ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN EFECTO DE DISPONIBILIDAD.	12
2. APORTES DEL CURSO A SU FORMACIÓN DE ESPECIALISTA.	14
3. ANTECEDENTES.	18
3.1. CONTEXTO INTERNACIONAL.	18
3.2. CONTEXTO NACIONAL.	19
3.3. CONTEXTO REGIONAL (TUNJA, BOYACÁ).	21
4. RELACIÓN ENTRE LAS TEMÁTICAS TRATADAS EN EL CURSO DE AUDITORÍA DE PROCESOS Y LA NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2015.	22
4.1. AUDITORÍA DE PROCESOS: IDENTIFICACIÓN Y CONSECUENCIAS... ..	24
4.2. NORMA ISO 9001 DE 2015 Y AUDITORÍA DE PROCESOS.	25
4.3. PRINCIPIOS RECTORES DE LA NTC ISO-9001 DE 2015.	26
4.3.1. Liderazgo	27
4.3.2. Planificación.	28
4.3.3. Apoyo.	29
4.3.4. Mejora continua	31
4.3.5. Evaluación del desempeño.	31
4.4. CONVERGENCIA DE LA AUDITORÍA DE PROCESOS Y LA NTC-ISO 9001 DE 2015.	32

4.5. BENEFICIOS DE INTEGRAR LA NTC-ISO 9001 CON LAS AUDITORÍAS DE PROCESOS.	34
4.6. ESTUDIO DE CASO: INTEGRACIÓN DE LA NTC-ISO 9001 DE 2015 Y LAS AUDITORÍAS DE PROCESOS EN UNA EMPRESA XYZ.....	35
4.6.1. Identificación de riesgos.	35
4.6.2. Establecimiento de procesos y procedimientos.	36
4.6.3. Auditorías de procesos.....	36
4.6.4. Monitoreo de indicadores de cumplimiento.	36
4.6.5. Comunicación transparente con las partes interesadas.	37
4.7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	37
5. PROYECTO A FUTURO.....	39
5.1. ETAPA DIAGNOSTICA.....	39
5.2. ETAPA DE DISEÑO DEL SGC.	39
5.3. ETAPA DE IMPLEMENTACION Y FORMACIÓN.....	39
5.4. ETAPA DE SUPERVISIÓN Y PROCESOS DE MEJORA CONTINUA.	40
5.5. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	40
6. BIBLIOGRAFIA.....	41
ANEXOS.	44
ANEXO A. CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE SEBASTIÁN LOAIZA GÓMEZ.....	44
ANEXO B. CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE JOHN JAIRO CASTRO GAMBOA.	45
ANEXO C. CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE ÁLVARO ANDRÉS CRUZ GUTIERREZ.....	46

1. ANALISIS DE LOS CONTENIDOS DEL CURSO REALIZADO.

Las adhesiones de la temática del curso de auditoría de procesos, a nivel internacional como nacional (Colombia) y regional (Tunja, Boyacá), nos brinda un panorama de como las normatividades que se establecen y se tienen en cada país en los sistemas de gestión de calidad, en nuestro caso en Colombia los SGC están establecidos por la ISO 9001 la cual nos influye para la toma de decisiones en el cumplimiento tanto de las auditorías internas como externas y la manera positiva en que impacta las empresas teniendo en cuenta que las oportunidades de mejora encontradas en cada una de las auditorias que se desarrollan brindan un panorama bastante amplio y muestran detalladamente en que se está fallando es la forma práctica que se ejecuta para implementar mejoras ya sea en los procesos y procedimientos de la empresa o en la forma que se ejecuta la obtención de productos y/o servicios, es por esta razón que a nivel global las auditoria de procesos generan valor agregado a las organizaciones evaluado la eficiencia, eficacia y los cumplimientos de la normatividad en cada país, examinando los procesos e identificando las oportunidades de mejora de manera que las empresas u organizaciones aumenten la calidad y la productividad.

Hoy en día, la sostenibilidad organizacional se ha convertido en una necesidad estratégica para las empresas que quieren no sólo sobrevivir, sino también prosperar en un entorno económico, social y ambiental cada vez más complejo y exigente. El desarrollo sostenible de la organización significa la integración de prácticas responsables y sostenibles en todas las áreas de negocio con el objetivo de producir valor a largo plazo y minimizar los efectos negativos en la sociedad y el medio ambiente.

Este enfoque no se limita a la gestión eficaz de los recursos naturales o la reducción de residuos, sino que incluye un enfoque integral que considera el impacto de las decisiones

empresariales en el bienestar de los empleados, las comunidades locales y el ecosistema global. La sostenibilidad de la organización requiere de una visión integral, donde la responsabilidad social, la ética empresarial y la innovación sean los pilares para lograr un desarrollo equilibrado y sostenible.

La sostenibilidad organizativa es, por tanto, el principal pilar de las empresas modernas, que las orienta hacia un crecimiento responsable y sostenible de las empresas en pro de la mejora continua de todos sus procesos y procedimientos.

En el seminario internacional abordamos temáticas que impactan la sostenibilidad de las empresas de la región de Oaxaca la cual presenta grandes desafíos en sus medianas y pequeñas empresas por sus modelos administrativos y operativos direccionados por sus propios dueños los cuales no aplican herramientas eficientes de gestión en sus negocios, Las temáticas que se abordaron durante el seminario internacional fueron las siguientes:

finanzas sostenibles en México están surgiendo como una parte central de la transición hacia un sistema económico global más justo y más respetuoso con el medio ambiente. Este concepto se refiere a la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la toma de decisiones financieras y la gestión de inversiones para generar retornos financieros promoviendo la sostenibilidad y minimizando los riesgos para la sociedad y el medio ambiente natural.

Auditoría de procesos como herramienta de gestión de la calidad y control operativo de unas organizaciones en México. Evalúa sistemática y objetiva de los procesos de la organización, que asegura que se llevan a cabo de acuerdo con los procedimientos prescritos e identifica oportunidades de mejora. Este tipo de auditoría se centra en examinar cómo se llevan a cabo los procesos en una organización, en lugar de centrarse únicamente en los resultados o productos.

El propósito principal de la auditoría de procesos es evaluar la efectividad y eficiencia de los procesos operativos de la organización. Esto incluye garantizar que se sigan los procedimientos documentados, identificar brechas y oportunidades para la optimización de procesos y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y los requisitos reglamentarios. Al centrarse en los procesos, la auditoría ayuda a las organizaciones a detectar problemas antes de que se conviertan en fallas del producto final o en la insatisfacción del cliente.

Gestión e impacto ambiental en México se ha convertido en una prioridad estratégica debido a la creciente conciencia sobre la importancia de proteger el entorno natural y asegurar un desarrollo sostenible. México, con su vasta biodiversidad, recursos naturales ricos y una economía en expansión, enfrenta desafíos significativos en términos de sostenibilidad y manejo ambiental. La gestión ambiental se refiere al conjunto de prácticas, políticas y regulaciones implementadas para minimizar el impacto de las actividades humanas sobre el medio ambiente, garantizando un equilibrio entre desarrollo económico, social y la conservación de los recursos naturales.

Gestión de los procesos de la cadena de valor es un aspecto clave de la competitividad y sostenibilidad de las empresas mexicanas. En un país con una economía en crecimiento y una posición estratégica en la cadena de suministro global, la optimización de los procesos de la cadena de valor se convierte en una prioridad para mejorar la eficiencia, reducir costos y aumentar la capacidad de respuesta a las demandas del mercado.

México es un actor clave en la cadena de suministro global y tiene una economía diversa, desde manufactura hasta servicios. La ubicación geográfica del país, su proximidad a los Estados Unidos y su participación en acuerdos comerciales internacionales como el Acuerdo entre Estados Unidos, México y Canadá lo posicionan como un centro neurálgico para el comercio y la manufactura globales.

Instrumentos financieros para el desarrollo sostenible en México: se requiere un enfoque integral que combine crecimiento económico, equidad social y protección ambiental. En este contexto, los instrumentos financieros juegan un papel crucial al proporcionar los recursos necesarios para financiar proyectos y actividades que promuevan la sostenibilidad y el bienestar a largo plazo. Estos instrumentos incluyen una variedad de mecanismos diseñados para atraer inversiones y gestionar riesgos asociados con la sostenibilidad.

Para el desarrollo del informe internacional de SOSTENIBILIDAD ORGANIZACIONAL se profundiza en la ponencia de AUDITORIA DE PROCESOS de acuerdo a la formación como especialistas en dirección y gestión de la calidad y a los conocimientos adquiridos durante el proceso de especialista los cuales están direccionados a la norma ISO 9001 que se relaciona directamente con el desarrollo de auditorías de procesos.

1.1. SESGOS PRESENTADOS EN EL PROCESO DE AUDITORIA.

Para el autor Rojas (2020) el impacto de los sesgos cognitivos en el trabajo de auditoría, destacan la necesidad de precisión y objetividad del desarrollo de las auditorías de procesos. Los sesgos cognitivos, definidos como atajos mentales que pueden distorsionar nuestras decisiones y percepciones, representan un desafío considerable para los auditores. Estos sesgos pueden llevar a conclusiones erróneas, afectando la calidad y fiabilidad de las auditorías. Al respecto (Espinosa et al. 2020) menciona al autor Kahneman quien distingue entre dos sistemas de pensamiento: el rápido e intuitivo (Sistema 1) y el lento y deliberado (Sistema 2). Los sesgos cognitivos son producto, en gran medida, del Sistema 1, que busca eficiencia y rapidez en las decisiones.

Del mismo modo, en el contexto de la auditoría, donde la exactitud es crucial, estos sesgos pueden manifestarse de diversas maneras. Por ejemplo, el sesgo de confirmación puede llevar a

los auditores a buscar solo la información que confirme sus hipótesis iniciales, ignorando evidencias contrarias (Espinosa et al. 2020). Otro ejemplo es el sesgo de disponibilidad, donde la facilidad con la que se recuerda cierta información puede influir desproporcionadamente en el juicio del auditor (Rojas 2022). Por tal razón, el reconocimiento y la mitigación de los sesgos cognitivos son esenciales para mantener la integridad y la objetividad en las auditorías, asegurando resultados precisos y fiables.

1.2. CONFIANZA DESMESURADA EN EL AUDITOR Y SUS PROCESOS.

Al respecto (Rojas 2020) menciona que el exceso de confianza como un sesgo cognitivo prevalente y particularmente peligroso en campos que requieren toma de decisiones, como la auditoría. Este sesgo se manifiesta cuando los individuos sobreestiman su conocimiento o habilidades, lo que puede llevar a una subestimación de riesgos y a la omisión de la búsqueda de información adicional necesaria para una evaluación exhaustiva. En el contexto de la auditoría, donde la precisión y la objetividad son cruciales, el exceso de confianza puede resultar en conclusiones apresuradas basadas en evidencia insuficiente.

Del mismo modo (Fernández y Mateus 2018) mencionan que este fenómeno es problemático porque los auditores, confiados en sus habilidades y experiencia, pueden pasar por alto señales de alerta o discrepancias en la información. La autocomplacencia resultante puede comprometer la calidad de la auditoría, conduciendo a errores significativos que podrían haberse evitado con un enfoque más cauteloso y diligente. Además, el exceso de confianza puede impedir la colaboración efectiva dentro de los equipos de auditoría, ya que los individuos pueden resistirse a considerar opiniones y perspectivas alternativas.

Desde la visión de (Fernández y Mateus, 2018) se manifiesta que, para mitigar el impacto del exceso de confianza, es fundamental que los auditores desarrollen una actitud de escepticismo profesional y adopten prácticas que fomenten la autoevaluación y la revisión crítica de su trabajo. La implementación de procedimientos de control de calidad, como revisiones cruzadas y auditorías independientes, puede ayudar a identificar y corregir posibles errores antes de que se conviertan en problemas significativos (Fernández y Mateus, 2018). Así mismo, la formación continua y la actualización de conocimientos son esenciales para mantener un nivel adecuado de competencia y evitar la trampa del exceso de confianza.

1.3. POSIBLES MÉTODOS Y ESTRATEGIAS PARA EVITAR LA CONFIANZA DESMESURADA POR PARTE DEL AUDITOR.

Desde la perspectiva de (Rojas, 2020) se hace indispensable evitar la confianza desmesurada en la auditoría de procesos, ya que, es crucial implementar revisiones cruzadas y auditorías independientes que aporten una perspectiva fresca y objetiva. La formación continua y la actualización constante de conocimientos mantienen a los auditores al día con las mejores prácticas y normativas vigentes. Fomentar la autoconsciencia y la reflexión crítica sobre sus decisiones ayuda a los auditores a identificar y corregir posibles sesgos (Fernández y Mateus, 2018). Además, establecer una cultura de escepticismo profesional y colaboración dentro del equipo de auditoría puede prevenir la complacencia y mejorar la calidad del trabajo realizado.

1.4. EL ANCLAJE COMO PRIMERA IMPRESIÓN DENTRO DEL PROCESO DE LA AUDITORIA.

Este sesgo puede tener implicaciones significativas en el ámbito de la auditoría, esto se debe a que, durante la evaluación inicial de una empresa, los auditores pueden formar impresiones preliminares que, posteriormente, influyen de manera desproporcionada en sus juicios sobre la parte financiera de la empresa (Fernández y Mateus, 2018). Estas primeras impresiones, basadas en datos iniciales, pueden ser difíciles de ajustar incluso cuando se presenta información contradictoria o adicional más adelante en el proceso de auditoría.

. Según (Barón y Zapata 2017), en el ámbito de la auditoría y la toma de decisiones, la implementación de estrategias de mitigación del sesgo de anclaje es crucial para mejorar la calidad y la objetividad de las evaluaciones una de las estrategias fundamentales es establecer procedimientos estandarizados. El uso de listas de verificación y normas estandarizadas asegurando que cada elemento sea evaluado de manera objetiva, reduciendo la influencia de las impresiones iniciales. Este enfoque sistemático permite que los auditores sigan un protocolo claro, minimizando la posibilidad de que los juicios se vean afectados por sesgos cognitivos tempranos (Rojas, 2020).

Para (Fernández y Mateus, 2018) se hace indispensable solicitar segundas opiniones ya que es otra estrategia vital. Al obtener múltiples perspectivas sobre un asunto, se diluye el peso de la primera información recibida. Esta práctica no solo enriquece el análisis con diferentes puntos de vista, sino que también fomenta un ambiente de colaboración y reflexión crítica. La diversidad de opiniones actúa como un contrapeso natural al sesgo de anclaje, permitiendo una evaluación más equilibrada y fundamentada.

El efecto de la disponibilidad es otro sesgo cognitivo que puede influir en la toma de decisiones (Barón y Zapata, 2017). Este sesgo se refiere a la tendencia a sobreestimar la probabilidad de eventos basados en su disponibilidad en nuestra memoria. Incidentes recientes o dramáticos pueden tener un peso desproporcionado en nuestras evaluaciones. En el contexto de la auditoría, los profesionales pueden dar demasiada importancia a problemas que han experimentado recientemente o que son más memorables, en detrimento de una visión más completa y precisa. Para mitigar este sesgo, es esencial que los auditores mantengan una perspectiva amplia y basada en datos objetivos, evitando dejarse llevar por eventos recientes o impactantes que pueden distorsionar la realidad.

Estas estrategias de mitigación no solo mejoran la precisión y objetividad en la auditoría, sino que también promueven una cultura organizacional basada en la transparencia y la integridad. La estandarización de procedimientos, la solicitud de segundas opiniones y la conciencia del efecto de la disponibilidad son prácticas que, cuando se implementan correctamente, fortalecen la toma de decisiones y garantizan que se tomen en cuenta todos los elementos relevantes, reduciendo así el riesgo de errores y malas interpretaciones. En última instancia, estas estrategias contribuyen a una mejor gobernanza y a la confianza en los procesos de auditoría.

1.5. ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN EFECTO DE DISPONIBILIDAD.

El efecto de disponibilidad, es un sesgo cognitivo en el que la probabilidad de eventos se sobreestima basándose en su presencia en la memoria, puede distorsionar significativamente los juicios en procesos de auditoría. Desde el punto de vista de (Rojas, 2020), este sesgo se manifiesta cuando auditores asignan mayor relevancia a eventos recientes o llamativos, desviándose de una

evaluación objetiva. Aplicativamente, su mitigación es esencial para garantizar la integridad y precisión de los informes de auditoría.

Una estrategia clave para contrarrestar este sesgo es la implementación de un enfoque basado en datos objetivos y comprehensivos, minimizando la dependencia de recuerdos recientes. Además, establecer procedimientos estandarizados y listas de verificación contribuye a una evaluación sistemática de todos los elementos, evitando que incidentes recientes dominen el análisis (Rojas, 2020). Asimismo, promover la revisión cruzada entre auditores y la consulta de segundas opiniones fomenta una perspectiva más equilibrada y disminuye la influencia del sesgo de disponibilidad.

2. APORTES DEL CURSO A SU FORMACIÓN DE ESPECIALISTA.

La auditoría de procesos es una herramienta fundamental en la gestión organizacional moderna, proporcionando una “evaluación independiente y objetiva de los procesos, controles y operaciones de una organización” (Avalos et al. 2018. p. 3). Su relevancia radica en su capacidad para evaluar y mejorar los controles internos, así como en su papel crítico en la identificación de áreas de fortalezas y debilidades. Este análisis permite a las organizaciones implementar mejoras que mitiguen riesgos, prevengan fraudes y aseguren el cumplimiento de normatividades y políticas internas, creando un entorno de control robusto y confiable (Avalos et al. 2018). A razón de lo anterior, los aportes que brinda el curso de formación de especialista proveen los siguientes elementos fundamentados desde efectividad del control interno y externo, establecimiento de procesos correctivos, regulaciones y normativas de control legal, apoyo a la toma de decisiones entre otros.

Desde la perspectiva de los autores (Llumiguano et al. 2021) la auditoría de procesos es esencial para evaluar la efectividad de los controles internos de una organización. A través de un examen minucioso y sistemático, los auditores pueden identificar fortalezas y debilidades en los sistemas de control interno. Este proceso no solo revela áreas donde los controles son sólidos y efectivos, sino también donde existen deficiencias que podrían comprometer la integridad operativa y financiera de la organización (Llumiguano et al. 2021). La identificación de estas áreas críticas permite a la administración tomar medidas correctivas oportunas, lo que a su vez fortalece el sistema de control interno y reduce la probabilidad de errores, fraudes o incumplimientos.

Sobre esta misma línea, se encuentran (Ávila et al, 2022) quienes manifiestan que el proceso de auditoría juega un papel vital en la mejora continua de la eficiencia y la eficacia de las operaciones empresariales. Al identificar áreas de mejora, los auditores proporcionan a la

organización oportunidades claras para optimizar sus procesos operativos (Ávila et al., 2022). Esto puede implicar la reingeniería de procesos, la eliminación de redundancias, la implementación de nuevas tecnologías o la adopción de mejores prácticas. La mejora de la eficiencia no solo contribuye a una mayor rentabilidad, sino que también puede mejorar la calidad de los productos o servicios ofrecidos, aumentando así la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado (Ávila et al., 2022).

Para los autores (Villegas et al, 2018) dentro de la auditoria de procesos la transparencia y la responsabilidad son otros dos pilares fundamentales que se fortalecen mediante la auditoría de procesos. Una evaluación imparcial y objetiva de las actividades organizacionales promueve la transparencia en la gestión, lo que es crucial para mantener la confianza de las partes interesadas, incluidos inversores, empleados, clientes y reguladores (Villegas et al., 2018). La auditoría también asegura que los responsables de la toma de decisiones sean conscientes de las deficiencias y áreas de riesgo, promoviendo así la responsabilidad y la rendición de cuentas. Esta transparencia y responsabilidad son esenciales para la sostenibilidad a largo plazo de cualquier organización.

Para los autores (Llumiguano et al, 2021) en el contexto de la toma de decisiones, los informes de auditoría de procesos son una fuente valiosa de información. Estos informes proporcionan a la dirección y a otros responsables de la toma de decisiones datos precisos y detallados sobre el desempeño de los procesos internos. Esta información es crucial para la toma de decisiones informadas, ya que permite a la dirección identificar prioridades, asignar recursos de manera efectiva y alinear las actividades operativas con los objetivos estratégicos de la organización. La capacidad de tomar decisiones basadas en datos concretos y verificados aumenta la probabilidad de éxito en la implementación de estrategias y en la consecución de los objetivos organizacionales (Llumiguano et al., 2021).

El cumplimiento de leyes, regulaciones y estándares aplicables es otro aspecto crítico que aborda la auditoría de procesos (Ávila et al., 2022). En un entorno regulatorio cada vez más complejo, asegurar el cumplimiento es fundamental para evitar sanciones legales y proteger la reputación de la organización. La auditoría interna identifica y aborda posibles incumplimientos, ayudando a mitigar riesgos legales y reputacionales. Además, garantiza que la organización mantenga su integridad y reputación, aspectos esenciales para construir y mantener la confianza entre las partes interesadas (Ávila et al., 2022).

La importancia de la auditoría de procesos también radica en su capacidad para proporcionar un seguimiento actualizado de la gestión del negocio. La supervisión constante y la evaluación continua permiten a la organización mantener un control financiero riguroso, detectar y corregir desviaciones a tiempo, y ajustar las estrategias según sea necesario (Ávila et al., 2022). Este enfoque proactivo asegura que la organización esté siempre preparada para responder a cambios en el entorno empresarial y mantener su estabilidad financiera.

Además, la implementación de auditorías de procesos es una medida preventiva eficaz contra fraudes, desvíos de recursos y otras prácticas negativas que pueden afectar directamente a las ganancias o la reputación de la compañía. Al establecer controles rigurosos y llevar a cabo evaluaciones periódicas, las organizaciones pueden detectar actividades sospechosas temprano y tomar las acciones correctivas necesarias. Esto no solo protege los activos de la empresa, sino que también refuerza la cultura de ética y el cumplimiento dentro de la organización.

Viéndolo de modo personal la aplicabilidad de las auditorías de procesos también se pueden identificar dentro de nuestras vidas, en casa o en el lugar que se quiera ejecutar pues claro está que fácilmente no identificamos los errores que tenemos, es por esta acción que sería de gran enriquecimiento para nuestra vida cotidiana aplicarlo, ya que al identificar nuestras zonas erróneas

o que nuestro proceder no sea optimo tendremos esos planes de mejora para así obtener cada día una mejor versión de nosotros mismos.

Cabe resaltar que las auditorias de procesos permiten a las organizaciones el análisis de flujos de trabajos y sus procedimientos, reduciendo de manera significativa sus costos y riesgos, garantizando el uso adecuado de sus recursos y la mejora en cuanto a desempeño y eficiencia, estas son algunas de las razones del porque las auditorias de procesos son esenciales: cumplimiento, mejora continua, actualización de riesgos, excelencia operacional, confianza. En conclusión, se obtienen muchos beneficios al ejecutar este tipo de procedimientos dentro de la organización.

3. ANTECEDENTES.

3.1. CONTEXTO INTERNACIONAL.

A nivel internacional, el contexto de auditoría de procesos se ha desarrollado de manera íntegra con el fin de obtener puntualmente las oportunidades de mejora en cada uno de sus procedimientos teniendo como finalidad la mejora continua dentro de las organizaciones e identificando principales componentes los cuales se identifican como la revisiones exhaustiva del expediente o folios que se tengan de los procesos, evaluación de la ejecución de los procedimientos y procesos, identificar las oportunidades de mejora del proceso, recomendaciones para la obtención de mejora continua de los procesos. Las auditorías de procesos ejecutan un papel esencial en el momento de impulsar la eficacia efectividad y eficiencia operativa de las organizaciones y garantizan la mejora continua, principales ventajas de este proceso son: Eficacia en los procesos, Mejora del cumplimiento, Eficacia en toma de decisiones, Satisfacción del cliente, etc.

Del mismo modo, (Apolo et al. 2019) en su estudio sobre los sistemas de control interno desde un enfoque desde la ISO 9001: 2015 en el campo de la auditoría interna cuyo objetivo era diseñar un sistema de control interno alineado con las normas ISO 9001:2015, realizaron un análisis exhaustivo de los sistemas de control interno, los componentes del informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y las normas ISO 9001:2015. La investigación concluyó que la integración de estas teorías permite crear sistemas de control interno que aseguran la eficiencia y eficacia operativa en las organizaciones. Además, se evaluaron las actividades de control interno en la empresa bananera Monterrey, ubicada en la provincia de “El Oro”, en Ecuador. Los resultados mostraron que el riesgo de control en esta empresa es moderado y el nivel de confianza es bajo. Este enfoque permite identificar áreas de

mejora y optimizar los procesos de control interno para reducir riesgos y aumentar la confianza en la gestión empresarial. La implementación de un sistema de auditoría de procesos conforme a las normas ISO 9001:2015, junto con las recomendaciones del informe COSO, proporciona una estructura robusta para la gestión eficiente y eficaz de las operaciones organizacionales, lo cual es esencial para el crecimiento sostenible y la competitividad en el mercado.

Con base en lo anterior, se puede mencionar que la auditoría a nivel internacional está cobrando mayores niveles de relevancia dentro de las organizaciones, no solo por la supervivencia de las compañías, sino por la regulación de procesos para evitar fraudes que se puedan generar dentro del contexto empresarial. Del mismo modo, se establece que la auditoría de procesos es una herramienta de uso esencial para asegurar la transparencia y legibilidad de las condiciones internas y externas en las organizaciones.

3.2. CONTEXTO NACIONAL.

Centrándose en la gestión de la calidad, la norma ISO 9001:2015 crea un marco para la auditoría de procesos, cuyo propósito es mejorar continuamente la calidad y eficiencia de los procesos de la organización. En Colombia, la aplicación de esta norma en el contexto de la revisión de procesos se integra a la perspectiva más amplia de la gestión de la calidad y el cumplimiento normativo. La auditoría de procesos en Colombia según ISO 9001 se caracteriza por una creciente adopción de la norma, respaldada por un marco legal que promueve la calidad y el cumplimiento. Las auditorías internas son una parte importante para mantener la certificación y garantizar la mejora continua de la gestión de la calidad. Las organizaciones colombianas se beneficiarían del estándar al mejorar la eficiencia, cumplir con los requisitos regulatorios y aumentar la satisfacción del cliente.

A nivel general el contexto nacional de las auditorías de procesos se aplica en las empresas que han implementado sistemas de gestión de calidad en sus operaciones realizando una valoración de sus procesos para medir su eficiencia y eficacia cumpliendo las normas y directrices aplicables. Estas auditorías buscan medir, comparar y corregir los procesos auditados realizando un ciclo de mejora continua en los procesos y procedimientos auditados. Generando así estrategias de mejora en los procesos y garantizando que la normatividad que se exige se aplique de manera adecuada.

Las grandes empresas del país aplican la auditoría de procesos como una herramienta crucial en su enfoque de mejora continua de sus procesos ya que cuenta con dinámicas que generan resultados óptimos en las operaciones que se apliquen. Por este motivo es que muchas empresas prefieren trabajar con proveedores que cuenten con sistemas de gestión de calidad en los cuales se auditen sus procesos, así las empresas evalúan proveedores confiables y proveedores que brindan un valor adicional a su carta de oferta mercantil.

Sobre esta misma línea, el autor (Rosado, 2019) manifiesta que un método fundamental para regular las operaciones de una empresa es la auditoría interna. Es posible un seguimiento actualizado de los procedimientos, lo que aumenta la probabilidad de lograr objetivos y garantiza el cumplimiento de las normas a nivel nacional e internacional. Mantener la calidad en la entrega de productos a los clientes es esencial, especialmente en las compañías de ventas en masificación. Estas auditorías, que se llevan a cabo con frecuencia, garantizan que se cumplan los estándares y las buenas prácticas requeridas por las normas internacionales. Es por tal razón, que el autor mencionado establece que Las auditorías son cruciales para mantener los estándares de calidad y trabajo efectivo, evaluando los procesos de diseño y ejecución de pruebas. Esto es fundamental para sectores que se están expandiendo, como la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO), que establece y mantiene estos estándares. Enfocado en una compañía del sector del desarrollo de

software, el documento presenta una auditoría estructurada en dos fases. Esta auditoría verifica el cumplimiento de las prácticas de prueba buenas según la norma ISTQB y de la Norma ISO 9001:2015.

3.3. CONTEXTO REGIONAL (BOYACÁ)

En Boyacá que es una región intermedia del país se evidencia que varias empresas del sector industrial, salud, y educativa aplican la norma ISO 9001 para obtener resultados formidables en sus operaciones. Por lo cual empresas como Postobón S.A.S, Cedi Tunja cuentan con el desarrollo de auditorías de procesos optimizando la ejecución de los mismo y apalancados mediante la mejora continua, las cuales arrojan grandes avances en la toma de acciones preventivas y correctivas de los procesos y procedimientos auditados, así logrando analizar las inconformidades y fortalezas de los procesos con el fin de establecer objetivos alcanzables en referencia a la calidad.

Para un ejemplo de buenas prácticas en sus procesos a través de norma ISO 9001 se tiene a la Licorera de Boyacá la cual en 2023 recibió la certificación ISO 9001 por parte multinacional suiza SGS, la cual brinda a la licorera, un gran reconocimiento en sus operaciones y da gran garantía a sus productos ya que al contar con un SGC brinda confiabilidad en sus marcas y la conexión que tiene la norma ISO 9001 con el punto 9 de evaluación del desempeño, el cual viene incorporado con el desarrollo de auditorías dentro de sus procesos, los cuales generaran aportes significativos a las condiciones de mejora dentro de la organización.

4. RELACIÓN ENTRE LAS TEMÁTICAS TRATADAS EN EL CURSO DE AUDITORÍA DE PROCESOS Y LA NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2015.

La auditoría de procesos desempeña un rol crucial en garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, que proporciona un marco para la gestión de la calidad centrado en principios como el enfoque al cliente, liderazgo y mejora continua. Mediante la auditoría, se realiza una evaluación exhaustiva de los procesos y procedimientos de la organización para confirmar su adherencia a los estándares de ISO 9001. Desde la perspectiva de (Torres y Montañez, 2024) la revisión de la efectividad del sistema de gestión de calidad, la consistencia de la documentación y la implementación de acciones correctivas y preventivas. La identificación temprana de desviaciones o incumplimientos permite a la organización adoptar medidas correctivas antes de que los problemas se agraven, garantizando así la conformidad y calidad del producto o servicio (Torres y Montañez, 2024). Además, la auditoría impulsa la mejora continua, uno de los principios fundamentales de ISO 9001:2015, al detectar oportunidades para optimizar y mejorar la eficiencia de los procesos existentes. Esto facilita un ciclo constante de mejora que fortalece la sostenibilidad y competitividad de la organización en el mercado (Torres y Montañez, 2024).

Además de garantizar la conformidad y fomentar la mejora constante, la auditoría regular en relación con la norma ISO 9001 ofrece otros beneficios significativos. Uno de los beneficios más importantes es la transparencia. A través de auditorías continuas, la alta dirección obtiene una visibilidad clara sobre la eficiencia de los procesos internos, lo que les permite tomar decisiones basadas en datos precisos y actuales. Este nivel de claridad es esencial para la gestión efectiva y para asegurar que todas las áreas operativas están alineadas con los objetivos estratégicos de la organización. Es por tanto que, la auditoría de procesos facilita la identificación temprana de

riesgos. Para la autora (Pezo, 2024) la auditoria permite revisar sistemáticamente los procesos, las auditorías pueden descubrir riesgos potenciales antes de que se materialicen en problemas serios. Este enfoque proactivo en la gestión de riesgos no solo ayuda a mitigar posibles interrupciones, sino que también fortalece la resiliencia organizacional. La detección precoz de estos riesgos permite a la organización implementar medidas preventivas y correctivas, protegiendo así tanto su operación como su reputación en el mercado.

Para (Pezo ,2024) la eficiencia operativa es un elemento constituyente dentro de los procesos internos corporativos, por consiguiente, su control y regulación constantes promueven elementos de mejora progresiva de los cuales se sirve el SGC, puesto que parte de principios fundamentales para la optimización del rendimiento. Lo anterior se relaciona directamente con la NTC ISO 9001 de 2015, estableciendo relaciones directas con compromisos para brindar el mejor servicio o producto posible. Así mismo, la normatividad mencionada se relaciona con elementos cíclicos conocidos como PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), que es un reflejo fiel de la mejora y la continuidad por una oferta de calidad para los clientes.

La auditoría de procesos ejecuta un papel esencial al momento de garantizar la concordancia y conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001 la cual genera dentro de las organizaciones la mejora continua dentro del desempeño y el cumplimiento de las expectativas de los clientes y manifiesta el compromiso que se tiene con la calidad ya sea en productos o servicios, dentro de la normatividad en mención en el apartado noveno del tema evaluación del desempeño se encuentra el ítem auditoría interna el cual ha sido crucial dado que habla explícitamente que se debe llevar a cabo dentro de la organización el desarrollo de auditorías de manera planificada con la finalidad de brindar información acerca del Sistema de Gestión de Calidad dejando el ciclo PHVA marcado en cada uno de los procesos core asegurando los resultados de forma pertinente a

cada una de las áreas de la organización e incentivando a generar oportunidades de mejora desde las correcciones evidenciadas en el proceso de auditoría generando en el debido momento acciones correctivas las cuales evitando que se vuelvan a producir y se fortalezca el proceso, es por esto que ambas partes tienen una conexión dado que en la ejecución de la norma ISO 9001 se ejecuta todo el proceso de auditorías.

4.1. AUDITORÍA DE PROCESOS: IDENTIFICACIÓN Y CONSECUENCIAS.

La auditoría de procesos está constantemente expuesta a diferentes tipos de riesgos, que pueden comprometer su transparencia y sobre todo su efectividad dentro de las organizaciones (también relacionado con la Normatividad ISO), esto puede desfavorecer las condiciones regulares de su ejecución y entorpecer los procesos internos y externos de las empresas.

Como ya se ha mencionado en anteriores oportunidades la auditoría adecuada permite establecer elementos de control fidedignos que aseguren la claridad y seguridad en materia de procedimientos tanto internos como externos dentro de las compañías. Sin embargo, la responsabilidad principal recae sobre el auditor quien es el encargado de ejecutar los procesos necesarios para llevar a cabo una labor fuera de dudas o condiciones que puedan entorpecer las actividades de la auditoría a nivel general.

Según (Slosse ,2021) parte de la responsabilidad del auditor tiene como objetivo evitar que se materialicen fraudes dentro de los procesos internos de las empresas, tales como, tergiversación de activos o lavado de dinero, faltas a la normatividad legal vigente, incumplimiento de los estándares internacionales, filtración de información de la empresa a terceros, entre otros elementos. A razón de lo anterior, en la ejecución de sus labores el auditor está expuesto a condiciones que pueden poner en riesgo su labor, desde la perspectiva de (Slosse ,2021) se le conoce como riesgos previsibles dentro del proceso de la auditoría, entorpeciendo las labores

propias del auditor, generando condiciones predisponentes a la ejecución ineficiente o el acceso real a la información necesaria para establecer los procesos naturales propios de la auditoria en general. Dentro de los riesgos comúnmente mencionados por (Slosse, 2021) se encuentran la falta o inexistencia de información relacionada a los procesos, ausencia de ayuda o confianza en el proceso por parte de los gerentes de la empresa, actividades relacionadas con la planificación estratégica que imposibilitan la correcta ejecución de la auditoria, entre otros elementos circunstanciales y propios de la naturaleza auditable.

Los resultados de la auditoría y recomendaciones a aplicar no solo deben presentarse de manera clara y precisa, también debe hacerse oportunamente, en el menor tiempo posible y no meses después para que la alta dirección y los encargados de las áreas auditadas puedan tomar acción rápidamente y prevenir así que las fallas identificadas faciliten la materialización de riesgos.

4.2. NORMA ISO 9001 DE 2015 Y AUDITORÍA DE PROCESOS.

Dentro de la norma ISO 9001 se identifica que la auditoría se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos de manera independiente que se documenta para obtener información de un modo objetivo que permite su evaluación rigurosa y que permite el establecimiento de elementos de cumplimiento según la normatividad internacional (ICONTEC, 2015).

Ahora bien, los procesos de auditoria desde sus elementos estructurales se encuentran ubicados en el numeral 9 y se relacionan directamente con los procesos de calidad que como se ha mencionado facilita el cumplimiento de estándares internacionales basados en análisis de competitividad y transparencia empresarial.

4.3. PRINCIPIOS RECTORES DE LA NTC ISO-9001 DE 2015.

La NTC-ISO 9001 de 2015 basa en gran medida sus estándares en principios direccionados a las necesidades de los consumidores, por consiguiente, la satisfacción y cumplimiento de las necesidades es un principio fundamental que rige la ISO, sin embargo, el compromiso de dicha normatividad también esta desarrollada con miras hacia la calidad de los procesos. Tal y como se establece la organización internacional para la estandarización (ISO, 2015), el análisis del mercado tanto de sus productos y servicios debe de ser una prioridad para el sistema de revisión y regulación normativo, dadas las necesidades y complejidades de la sociedad en términos de consumo de productos y servicios.

Sobre esta misma línea (Slosse, 2021) argumenta que la NTC-ISO 9001 de 2015 pretende generar una gestión de los procesos de manera acorde a las necesidades de la sociedad moderna y principalmente al servicio de la calidad, por cuanto se hace indispensable pensar en los procesos desde la perspectiva de la generación de un valor único que pueda apreciarse en el marco de la calidad tanto en el servicio como en el producto, buscando de esta manera, una gobernanza generalizable sobre los procesos internos y externos de las empresas que buscan la calidad para sus desarrollos y competitividades dentro del mundo del mercado.

En concordancia con lo anterior (Slosse, 2021) manifiesta que desde la perspectiva de la ISO 9001 enfoca sus esfuerzos en los procesos del control y/o predicción de los riesgos en las empresas que puedan llevar a condiciones sancionatorias que afecten el correcto funcionamiento de las mismas. Dadas las condiciones actuales de la globalización resulta pertinente establecer planes de acción que conlleven a la consecución de establecer elementos regulatorios de extrema vigilancia que aseguren el control de errores o posibles detrimentos en las corporaciones.

Desde la NTC-ISO 9001 de 2015 se fundamentan elementos relacionados con el ciclo PDCA, facilitando la identificación de problemáticas subyacentes al quehacer empresarial, en este sentido (Slosse, 2021) menciona los indicadores KPI cuya función es medir el desempeño de la organización en diferentes niveles, tanto de procesos como de gestión de la calidad desde los recursos a los cuales tiene acceso la empresa. Estos indicadores brindan información relevante relacionada con el estado actual general de la empresa y principalmente si se cumplen los elementos estandarizados de la correcta gestión empresarial.

4.3.1. Liderazgo

La Norma ISO 9001:2015, en su numeral 5, establece los requisitos para establecer condiciones de liderazgo y el sistema de compromiso de la alta dirección (ISO, 2015). Esto implica que, para garantizar que el sistema de gestión de la calidad se integre en los procesos comerciales de la empresa y que se alcancen los resultados deseados, la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con él.

Ahora bien, en cuanto a la auditoría de procesos, este concepto se refiere a la evaluación sistemática de los procesos de una organización con el fin de verificar la eficacia de su implementación y cumplimiento de los requisitos establecidos. A continuación, se realiza una combinación de estos dos conceptos:

El primero se relaciona con la planificación de las auditorías, lo cual implica que la alta dirección debe asegurarse de que se planifiquen auditorías de procesos regulares como parte del sistema de gestión de la calidad (ISO, 2015). Esto implica la identificación de los procesos críticos para la calidad y asegurar que se auditen de manera adecuada para verificar su conformidad con

los requisitos de la norma ISO 9001 y con los objetivos establecidos por la organización (ISO, 2015).

Otro elemento importante es el compromiso con los resultados, dado que, durante las auditorías de procesos, la alta dirección debe mostrar compromiso con los resultados y la mejora continua. Lo cual Implica no solo revisar los hallazgos de las auditorías, sino también tomar acciones correctivas y preventivas cuando sea necesario para abordar cualquier no conformidad identificada (ISO, 2015).

Un elemento importante dentro de las condiciones de regularización y estandarización de los procesos, se tiene el liderazgo en la implementación puesto que estas acciones requieren acciones puntuales para la asignación de recursos, proporcionar capacitación adicional si es necesario y comunicar la importancia de la conformidad con los requisitos de calidad (ISO, 2015).

También según los elementos antes mencionados se encuentran la revisión de los procesos por parte de la dirección de la empresa haciendo uso del PHVA facilitando la revisión periódica de resultados de los procesos y sus niveles de cumplimiento (ISO, 2015).

4.3.2. Planificación.

Según la organización (ISO, 2015) en el numeral 6 de la NTC ISO 9001:2015 se centra en la planificación del sistema de gestión de la calidad. Esta sección establece los requisitos para que la organización planifique y establezca los objetivos de calidad, determine los procesos necesarios y sus interacciones, y asegure la disponibilidad de recursos necesarios para el SGC.

Cuando se combina el numeral 6 con la auditoría de procesos, se enfatiza la importancia de evaluar la efectividad de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de auditorías sistemáticas de los procesos. Por consiguiente, se plantea las auditorias basadas en

contextos organizacionales, considerando principalmente los ambientes donde se ejecutan las operaciones, las partes interesadas relevantes y los requisitos aplicables. Esto asegura que las auditorías se alineen con los objetivos estratégicos y las expectativas de calidad de la organización, tal como se define en el numeral 6 (ISO, 2015).

Es por tanto que, la organización determina la secuencia y la interacción de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, según el numeral 6, se examinan los procesos fundamentales (procesos core) durante las auditorías para determinar si están bien definidos, documentados e implementados de manera adecuada para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 (Slosse, 2021; ISO, 2015).

De igual manera el numeral 6, pone en manifiesto que la organización debe garantizar que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles, para realizar auditorías internas de procesos de manera efectiva, esto incluye recursos como auditores calificados, herramientas de auditoría y el tiempo adecuado para llevar a cabo las auditorías. Del mismo modo, la organización debe establecer metas de calidad que sean medibles y pertinentes (como indicadores KPI). Las auditorías de procesos verifican si los procesos están cumpliendo con las métricas de desempeño y si están contribuyendo al logro de estos objetivos.

4.3.3. Apoyo

En el numeral 7 de la NTC-ISO 9001:2015 se establecen condiciones de soporte necesario para la operación efectiva de un SGC. Este apartado abarca varios aspectos clave como la provisión de recursos, competencia de las personas, toma de conciencia y comunicación interna, entre otros (ISO, 2015). De la misma manera, el numeral 7 de la norma se relaciona con la auditoría de procesos, ya que se enfatiza en asegurar que los procesos dentro del SGC están respaldados

adecuadamente para alcanzar los objetivos de calidad de la organización, dicha conexión se establece mediante la provisión de recursos, ya que la organización asigne de manera adecuada los recursos para la implementación y mantenimiento del SGC. Durante una auditoría de procesos, se verifica cómo se gestionan y asignan estos recursos para apoyar eficazmente la realización de productos y servicios conforme a los requisitos.

Al respecto (Slosse, 2021) menciona que un elemento sustancial de relación de la ISO con la auditoría de procesos es la competencia, debido a que el personal que realiza trabajo afecta a la calidad del producto o servicio debe cumplir con las condiciones exigidas por el cargo que desempeñe. En la auditoría de procesos, se evalúa cómo se identifican las competencias necesarias, cómo se adquieren y mantienen, y cómo se asegura que el personal esté adecuadamente cualificado para sus funciones (ISO, 2015).

En este sentido, se hace indispensable que la organización realice un trabajo de concientización de sus colaboradores con relación a la importancia de las actividades ejecutadas en la organización y cómo contribuyen al cumplimiento de los objetivos de calidad (Slosse, 2021). Durante la auditoría de procesos, se examina cómo se comunica y se asegura la comprensión de las políticas, objetivos y requisitos del SGC entre los empleados.

Otro elemento de suma importancia es la existencia de canales efectivos de comunicación dentro de la organización para facilitar el funcionamiento del SGC. En la auditoría de procesos, se verifica cómo se establecen y mantienen estos canales de comunicación para asegurar que la información relevante fluya adecuadamente entre las diferentes funciones y niveles organizacionales (ISO, 2015).

Sobre esta misma línea de requerimientos se encuentra aspectos relacionados con la infraestructura que se necesita para apoyar los procesos y la conformidad con los requisitos del

producto. La auditoría de procesos incluye la evaluación de cómo se gestiona y mantiene esta infraestructura para garantizar que sea adecuada y esté disponible cuando sea necesaria.

Como se ha podido observar la NTC-ISO 9001 de 2015 y las auditorías de procesos establecen conexiones fundamentales para el correcto funcionamiento empresarial y principalmente el control y regulación de riesgos potenciales dentro de estos sistemas comerciales.

4.3.4. Mejora continua

El numeral 8 de la norma ISO 9001 tiene como principio fundamental la mejora continua, por lo tanto, para establecer condiciones idóneas para la eficacia de un SGC, la organización establece metas de mejora y ejecuta evaluaciones y revisiones periódicas de sus procesos (ISO, 2015). La gestión de calidad en cualquier empresa, independientemente de su tamaño, industria o ubicación geográfica, se basa en estos principios fundamentales (Slosse, 2021).

4.3.5. Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es una parte fundamental de la norma ISO 9001, ya que garantiza que la empresa mantiene altos estándares en la ejecución y el seguimiento de sus procedimientos y procesos. Se puede obtener una evaluación imparcial y detallada del desempeño de la organización mediante auditorías de procesos. Por consiguiente, estas auditorías posibilitan la identificación y documentación de las calificaciones y resultados pertinentes; un informe detallado de las áreas de conformidad y las que requieren mejoras. Además de asegurar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, este enfoque fomenta la mejora y la optimización de los procesos internos, lo que aumenta la eficacia operativa y la competitividad de la empresa (ISO, 2015).

4.4. CONVERGENCIA DE LA AUDITORÍA DE PROCESOS Y LA NTC-ISO 9001 DE 2015.

La conexión de auditoría continua y la NTC-ISO 9001 de 2015 es que ambas nos permiten mejorar el rendimiento de toda la organización en el futuro ya que, la intencionalidad principal se basa en que las empresas supervisen de manera integral todos sus procesos y brinden desde la auditoría integral, la mejora permanente y progresiva y la organización esté en pro de estos mismos temas relacionados en la implantación de la norma ISO 9001 (Grajales y Gutiérrez, 2021).

En concordancia con lo planteado y según (Grajales y Gutiérrez, 2021) se menciona que la NTC-ISO 9001 de 2015 y la auditoría de procesos convergen en varios puntos clave, reflejando una sinergia que fortalece la gestión de la calidad y la eficiencia operativa de una organización. Ambos elementos se centran en la mejora continua, la evaluación sistemática y el cumplimiento de los estándares establecidos. Esta convergencia es fundamental para asegurar que los procesos internos no solo cumplan con los requisitos normativos, sino que también contribuyan al logro de los objetivos estratégicos de la organización. A continuación, se realiza una explicación del punto de vista de los autores para clarificar elementos relevantes.

Primero, tanto la norma ISO 9001 como la auditoría de procesos enfatizan la importancia de un enfoque basado en procesos (Grajales y Gutiérrez, 2021). La ISO 9001 establece que las organizaciones deben identificar, gestionar y mejorar sus procesos para asegurar la calidad de sus productos y servicios. Las auditorías de procesos, a su vez, evalúan la eficacia y eficiencia de estos procesos, asegurando que estén alineados con los objetivos de la norma y de la organización (Grajales y Gutiérrez, 2021). Este enfoque integrado permite a las organizaciones tener una visión clara y comprensiva de sus operaciones, facilitando la detección de áreas de mejora y la implementación de cambios necesarios.

Segundo, la norma ISO 9001 y la auditoría de procesos comparten un fuerte énfasis en la documentación y la evidencia objetiva. La ISO 9001 requiere una adecuada documentación de los Sistemas de Gestión de Calidad, incluyendo procedimientos, políticas y registros. Las auditorías de procesos revisan esta documentación para asegurar que es completa, precisa y actualizada, y que respalda efectivamente la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (Grajales y Gutiérrez, 2021). Esta revisión detallada garantiza que la organización esté cumpliendo con los requisitos normativos y proporciona una base sólida para la mejora continua.

Tercero, ambas prácticas se enfocan en la identificación y gestión de riesgos. La ISO 9001 introduce el concepto de pensamiento basado en riesgos, alentando a las organizaciones a identificar, evaluar y mitigar riesgos que puedan afectar la calidad de sus productos y servicios. Las auditorías de procesos complementan este enfoque al evaluar cómo se gestionan estos riesgos dentro de los procesos específicos, identificando posibles puntos de falla y recomendando medidas correctivas. Esta convergencia en la gestión de riesgos ayuda a las organizaciones a construir sistemas más robustos y resilientes, capaces de mantener altos niveles de calidad incluso en entornos cambiantes (Grajales y Gutiérrez, 2021).

Finalmente, (Grajales y Gutiérrez, 2021) argumentan que la norma ISO 9001 y la auditoría de procesos promueven una cultura de mejora continua y de toma de decisiones basada en datos. La ISO 9001 destaca la importancia de la revisión y evaluación periódica del desempeño de los procesos para identificar oportunidades de mejora. Las auditorías de procesos proporcionan una evaluación crítica y sistemática del desempeño actual, ofreciendo conocimiento valioso y recomendaciones de prácticas para optimizar los procesos. Este ciclo de evaluación y mejora continua es esencial para mantener la relevancia y competitividad de la organización en el mercado.

4.5. BENEFICIOS DE INTEGRAR LA NTC-ISO 9001 CON LAS AUDITORÍAS DE PROCESOS.

Parte de los beneficios de la integración de la NTC-ISO 9001 de 2015 y las auditorías de procesos ofrecen una serie de elementos positivos tanto para la organización como para sus partes interesadas. Desde aspectos de eficiencia en los procesos y operaciones según (Grajales y Gutiérrez, 2021) la implementación de elementos direccionados a la eficiencia operativa optimiza los procesos, descartando actividades que consumen recursos y gestión innecesarios dentro de una cadena de procesos, esto le ahorra diferentes dificultades a la empresa principalmente en la reducción de costos en la manera de operar de la compañía o empresa.

De igual manera, uno de los beneficios identificado por (Grajales y Gutiérrez, 2021) se centra en la relación de riesgos para la compañía y la identificación de potenciales focos en donde pueden surgir dificultades procesales. Esto genera un sobre gasto de gestión y elementos de intervención efectivos. Así mismo, los autores mencionan que el cumplimiento normativo es otro elemento importante a tomar en consideración, evitando procesos sancionatorios y condiciones que pongan en riesgo las actividades empresariales. Por último, la integración de ambos elementos NTC-ISO 9001 y la auditoría de procesos son los mayores niveles de confiabilidad y validez en la ejecución de las actividades propias de la auditoría y los estándares internacionales, generando una imagen pública, en la cual se pueda creer y principalmente asegurar su efectividad y cumplimiento.

4.6. ESTUDIO DE CASO: INTEGRACIÓN DE LA NTC-ISO 9001 DE 2015 Y LAS AUDITORÍAS DE PROCESOS EN UNA EMPRESA XYZ.

A continuación, se considera el ejemplo de una empresa ficticia para ilustrar los beneficios de combinar la norma ISO 9001 y las auditorías de procesos. Una compañía de fabricación, XYZ, dicha empresa fabrica una variedad de productos para clientes en todo el mundo. Para aumentar la productividad y asegurar la satisfacción del cliente, la compañía ha optado por implementar un SGC que se basa en la norma NTC-ISO 9001 de 2015. A continuación, analizaremos cómo XYZ puede combinar las auditorías de procesos y la norma ISO 9001 para alcanzar sus metas. En este sentido, se propone la identificación de riesgos de la compañía XYZ, su establecimiento e identificación de procesos, auditorías de procedimientos, monitoreo de indicadores KPI, comunicación interna y por ultimo las conclusiones del ejercicio.

4.6.1. Identificación de riesgos.

En primera instancia, se debe identificar los riesgos potenciales en la empresa XYZ, estableciendo de manera detallada las condiciones o elementos fluctuantes dentro del mercado, dependencia extrema a proveedores o productos sin sustitutos visibles, procesos de déficit financieros o falta de liquidez financiera, condiciones legales, incumplimientos procesales, entre otros elementos que afecten de manera sustancial la organización. Al realizar los procesos de identificación la empresa debe dedicar sus esfuerzos a mitigar el impacto de la dependencia y generar planes estratégicos efectivos para la toma de decisiones que fomenten el actuar correctivo de la alta gerencia.

4.6.2. Establecimiento de procesos y procedimientos.

Ya identificados los problemas o riesgos potenciales, se procede a concretar la consecución de recursos de una manera eficiente y eficaz, parte de las acciones que puede tomar la empresa se relacionan con políticas de calidad (en el caso de no tenerlas) o replantearse las políticas existentes. Todas las acciones encaminadas al cumplimiento normativo y estandarización de procesos deben de contemplarse y establecer condiciones de prioridad para cumplir con los elementos requeridos.

4.6.3. Auditorías de procesos.

De la misma manera, para generar un SGC con enfoque hacia el cumplimiento y estandarización de la calidad se deben de ejecutar acciones que provean información constante y fluida de todos los procesos empresariales, por consiguiente, se debe realizar auditorías de procesos en las fases de planeación, ejecución y cierre de los procesos core, evaluadas mediante indicadores de nivel de cumplimiento de la organización XYZ. Cabe resaltar que esto beneficia a la organización a futuro, debido a su aplicación como un elemento para la mejora continua, potencializando el control y la regulación existente.

4.6.4. Monitoreo de indicadores de cumplimiento.

Este proceso involucra la recolección y análisis sistemático de datos relacionados con el desempeño de los indicadores clave, permitiendo a la empresa XYZ identificar desviaciones, evaluar la eficacia de las acciones correctivas y ajustar las estrategias para mejorar la conformidad y el rendimiento. Un monitoreo efectivo asegura la integridad del Sistema de Gestión y facilita la toma de decisiones informadas, impulsando así la mejora continua y la sostenibilidad organizacional.

4.6.5. Comunicación transparente con las partes interesadas.

Para mantener la confianza y la credibilidad de la empresa, XYZ debe comunicarse de manera transparente con sus partes interesadas, incluidos clientes, proveedores, empleados y accionistas. Esto puede incluir la divulgación de información relevante, la celebración de reuniones periódicas con partes interesadas clave y la respuesta oportuna a cualquier inquietud o pregunta relacionada con las finanzas de la empresa.

4.7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

La implementación de la auditoría de procesos junto con la norma ISO 9001:2015 proporciona un marco amplio para la mejora continua y la Gestión de la Calidad dentro de la organización XYZ. Por consiguiente, se concluye que esta integración no solo asegura el cumplimiento de los estándares internacionales, sino que también promueve la eficiencia operativa, la mitigación de riesgos y la satisfacción del cliente. Las auditorías de procesos permiten identificar y corregir desviaciones de manera proactiva, garantizando la alineación de los procesos con los objetivos estratégicos de la organización. Sin embargo, es esencial que estas auditorías sean realizadas por profesionales competentes y que se implementen recomendaciones prácticas y efectivas derivadas de los hallazgos. A razón de lo anterior se recomienda que exista un compromiso constante con la formación y actualización del personal auditor, así como la adopción de tecnologías de monitoreo y análisis de datos para mejorar la precisión y efectividad de las auditorías. Este enfoque asegurará que la organización no solo mantenga la conformidad normativa, sino que también avance hacia la excelencia operativa y la competitividad sostenible en el mercado.

Del mismo modo, se deben establecer elementos para el aprovechamiento máximo de los beneficios de la integración de la NTC-ISO 9001 de 2015 y las auditorías de procesos, los cuales contemplan aspectos relacionados con el compromiso de la alta gerencia con el bienestar de la empresa, el comprometimiento a la toma responsable de la evaluación y mejora continua con los procesos y la capacitación periódica del personal que colabora con la compañía, así como elementos relacionados con la comunicación asertiva y la claridad del sistema administrativo.

5. PROYECTO A FUTURO.

El proyecto a futuro tiene como objetivo general, diseñar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con un enfoque en los procesos de auditorías de procesos en el marco de la NTC-ISO 9001 de 2015, con la finalidad de generar condiciones idóneas que fomenten la integralidad del SGC. A razón de lo anterior, se propuso el logro del objetivo mediante etapas de ejecución las cuales son:

5.1. ETAPA DIAGNOSTICA.

En esta etapa principalmente se pretende establecer un diagnóstico detallado sobre los niveles de cumplimiento y estándares establecidos por la NTC-ISO 9001 de 2015 en relación a la empresa que se pretende seleccionar para evaluar el estado y la integralidad del SGC. Dentro de los elementos que componen el diagnostico se encuentra el mapa de procesos y la evaluación de sesgos cognitivos en las auditorias.

5.2. ETAPA DE DISEÑO DEL SGC.

Partiendo del diagnóstico inicial se establece una planificación del diseño del SGC basado en los principios y exigencias de la NTC-ISO 9001 de 2015, agregando prácticas para lograr la integralidad de los procesos de calidad y los principios rectores bajo los cuales se rigen dichos estándares. Del mismo modo, se establecen elementos de control y monitoreo para evaluar niveles de cumplimiento y la potencialidad de los riesgos en su ejecución.

5.3. ETAPA DE IMPLEMENTACION Y FORMACIÓN.

En esta etapa se pretende implementar el SGC, esto incorpora no solo a los dirigentes empresariales, sino a la comunidad colaboradora a nivel general, se aclara que dichas prácticas

responden a las condiciones y necesidades del propio SGC incorporando la comunicación bidireccional y la toma de conciencia por parte de los participantes en relación a la importancia de la calidad.

5.4. ETAPA DE SUPERVISIÓN Y PROCESOS DE MEJORA CONTINUA.

En esta etapa se pretende establecer, elementos de permitan la regulación y control, ejecutando auditorias de procesos de manera cíclica para evaluar el desempeño y rendimiento del SGC, con la finalidad de establecer la existencia o no de desviaciones de los objetivos corporativos. Del mismo modo se realizan feedback para la retroalimentación correcta a la compañía que permita establecer una bitácora de progreso.

5.5. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.

Este proyecto se hace indispensable desde diferentes elementos importantes, el primero se relaciona con la ampliación del conocimiento específico para los procesos de intervención futura en el campo de la auditoria de los procesos en el marco de la NTC-ISO 9001 de 2015, generando conocimiento aplicado en campo para la ejecución de acciones de mejora que permite el desarrollo investigativo y la puesta en marcha de mejora en el campo de la construcción de conocimiento de campo.

Del mismo modo, se pretende establecer un marco aplicativo integral donde converjan el conocimiento teórico y práctico para la ejecución de las auditorias de procesos que propongan mecanismos para la ejecución idónea dentro de todos los niveles en las organizaciones y así evitar procesos sancionatorios, aumentando la credibilidad y confianza en las auditorías a nivel general.

6. BIBLIOGRAFÍA.

- Apolo, L. A. M., Zurita, C. I. N., & Álvarez, J. C. E. (2019). Sistema de control interno con enfoque en la ISO 9001: 2015 en la bananera Monterrey Internal control system with focus on ISO 9001: 2015 in banana Monterrey. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA* Año IV. Vol IV. N°2. Edición especial. ISSN: 2542-3088
- Ávila, G. M. C., Cazar, J. C. Y., & García, I. P. M. (2022). Importancia de la auditoría de control interno en la gestión empresarial. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(6), 199-215.
- Avalos, M. B. B., Avalos, S. P. B., & Salazar, J. L. L. (2018). Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones. *Observatorio de la economía latinoamericana*, 15, 1-15.
- Barón, L., & Zapata Rotundo, G. J. (2018). Los sesgos cognitivos. *Ciencia y sociedad*.
- Bermúdez, M. E. T. (2020). auditoría a los sistemas como herramienta para examinar los procesos en las empresas. *Revista FAECO Sapiens*, 3(1), 64-74.
- Espinosa Díaz, Y. S., Revelo Mantilla, J. T., & Ballesteros Sarabia, V. M. (2020). Nociones del escepticismo profesional del Contador Público en ejercicio de las auditorías: una perspectiva teórica. *Tendencias*, 21(2), 266-282.
- Grajales Narváez, M. A., & Gutiérrez Ramos, Y. (2021). *Auditoría del Proceso de Gestión Humana para una Empresa del Sector de la Construcción de Acuerdo a los Criterios Definidos en la Norma ISO 9001: 2015* (Doctoral dissertation, Corporación universitaria minuto de Dios). 1-59. Disponible en: https://repository.uniminuto.edu/xmlui/bitstream/handle/10656/13284/UVDT.CP_GrajalesMayerly-GutierrezYasmine_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fernández Santana, J. F., & Mateus Olarte, C. M. (2018). Fraudes contables: una responsabilidad del auditor faltando a su ética profesional. [informe de investigación]. Universidad de Ibagué. 1-16. Disponible en: <https://repositorio.unibague.edu.co/server/api/core/bitstreams/50fc8f9f-44b3-472f-a53b-d95223d39d60/content>
- Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., & Chávez Chimbo, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(SPE3).
- Rojas Arias, J. C. (2020). Los sesgos cognitivos en la función de control fiscal: la naturaleza humana, un aspecto a considerar. *Con-texto*, 53, 103.
- Rosado, P. H. (2019). Auditoría de los procesos de diseño y ejecución de testing del ciclo de desarrollo de software en base a la norma ISO 9001-2015 y la norma ISTQB para una empresa de desarrollo de software en Colombia (Doctoral dissertation, MS thesis, Eng. Dept., Universidad Católica de Colombia, 2019[Online]. Available: [https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24055/1/Trabajo% 20de% 20grado% 20auditoria% 20de% 20sistema s. pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24055/1/Trabajo%20de%20grado%20auditoria%20de%20sistema%20s.pdf)).
- Pezo, F., & Junellit, M. (2024). Propuesta de sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001: 2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM.
- Slosse, C. A. (2021). Una mirada sobre el presente y el futuro de la actividad profesional desarrollada por el auditor externo de estados contables. *Audit. ar*, 1.
- Torres Sánchez, A. J., & Montaña Rivera, J. S. (2024) propuesta de un modelo de sistema de gestión de calidad en la empresa centro de servicios la Frontera-Nobsa, bajo la norma NTC ISO 9001-2015. [trabajo de grado]. Universidad Santo Tomas Seccional Tunja. 1-82.

Disponible

en:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/54682/2024AngelaTorresJuanMontaña.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villegas, D. M. C., Rodríguez, C. J. M., Darío, R., & Conde, C. (2018). Importancia de la auditoria de comunicación interna en las organizaciones. *Revista Espacio*, 5.

ANEXOS.

ANEXO A. CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE SEBASTIÁN LOAIZA GÓMEZ.



**ANEXO B. CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE JOHN JAIRO CASTRO
GAMBOA.**



**ANEXO C. CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE ÁLVARO ANDRÉS CRUZ
GUTIERREZ.**

