

## Tips del auditado para recibir auditorías



### Planificación de la auditoría

El líder del proceso debe asegurar que todo el equipo de trabajo **conozca y entienda:**

#### EL PLAN DE AUDITORÍA

#### LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA

#### EL PROCESO AUDITADO

Y los documentos vigentes:  
 · Caracterizaciones  
 · Procedimientos  
 · Formatos  
 · Instructivos  
 · Requisitos legales, de los usuarios, entre otros.  
 Que sepan su ubicación y se encuentren disponibles.

#### LAS OPORTUNIDADES

Las debilidades y fortalezas en la implementación del proceso, las fallas en la prestación del servicio, los resultados de los indicadores, de las quejas, reclamos y sugerencias, satisfacción de los usuarios y las acciones de mejora que han definido e implementado.



Tenga organizados, archivados y disponibles los registros que evidencian la conformidad y el desempeño del proceso, teniendo en cuenta las tablas de Retención Documental (TRD).

### Ejecución de la auditoría

El líder del proceso y su equipo de trabajo deben:



Si se han presentado fallas o se han identificado riesgos en el proceso, o desviaciones de los resultados de indicadores frente a las metas, demuestre que a través de acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora (planes, proyectos) se están subsanando las dificultades.

### Cierre de la auditoría

El líder debe:



**¡Tenga claro que la auditoría evalúa los procesos, no a las personas!**