



**CURSO DE ESPECIALIZACIÓN**

# **IMPLEMENTADOR LIDER DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – ISO 9001**

**Sesión 14**

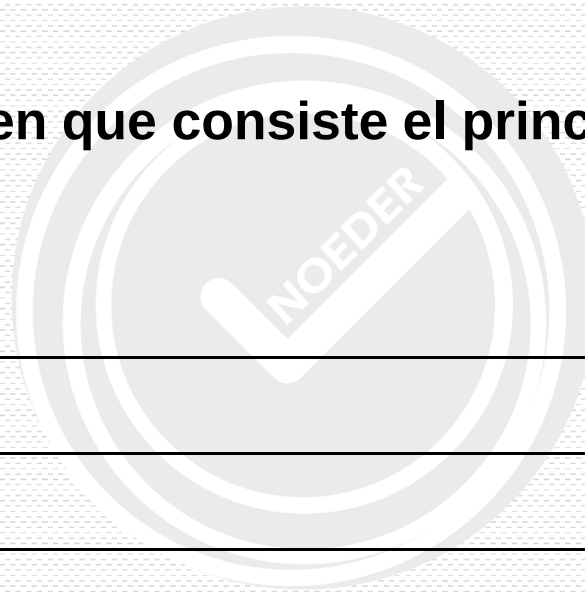
Integridad: el fundamento de la profesionalidad Los auditores y las personas que gestionan un programa de auditoría deberían:

- desempeñar su trabajo de forma ética, con honestidad y responsabilidad;
- emprender actividades de auditoría sólo si son competentes para hacerlo;
- desempeñar su trabajo de manera imparcial, es decir, permanecer ecuanímes y sin sesgo en todas sus acciones;
- ser sensibles a cualquier influencia que se pueda ejercer sobre su juicio mientras lleva a cabo una auditoría.

## Principios de Auditoria

### Integridad

Describe con tus propias palabras en que consiste el principio de auditoria INTEGRIDAD.



---

---

---

---

---

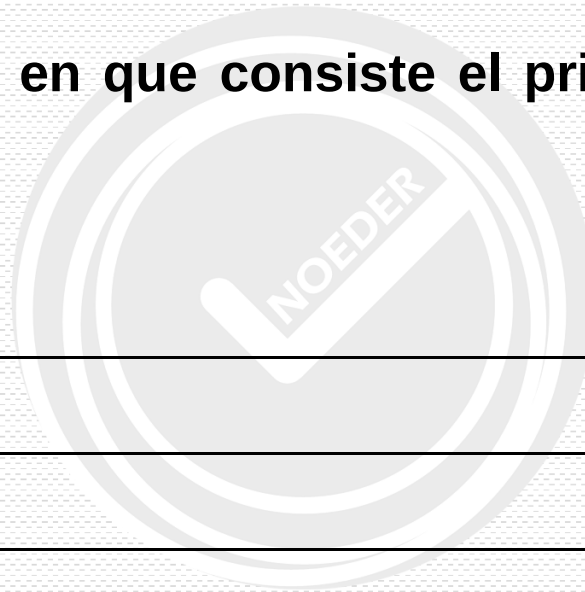
---

Presentación imparcial: la obligación de informar con veracidad y exactitud Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría deberían reflejar con veracidad y exactitud las actividades de auditoría. Se debería informar de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado. La comunicación debería ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa.

## Principios de Auditoria

### Presencia imparcial

Describe con tus propias palabras en que consiste el principio de auditoria **PRESENCIA IMPARCIAL**.



---

---

---

---

---

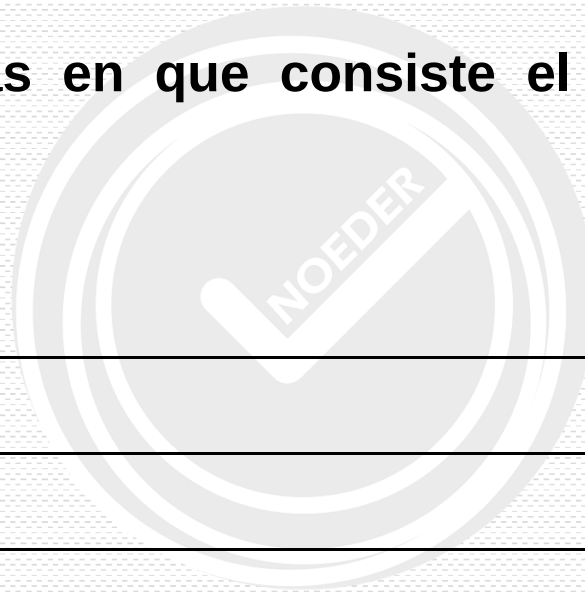
---

Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar Los auditores deberían proceder con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante al realizar su trabajo con el debido cuidado profesional es tener la capacidad de hacer juicios razonados en todas las situaciones de la auditoría.

## Principios de Auditoria

### Debido cuidado profesional

Describe con tus propias palabras en que consiste el principio de auditoria **DEBIDO CUIDADO PROFESIONAL**.



---

---

---

---

---

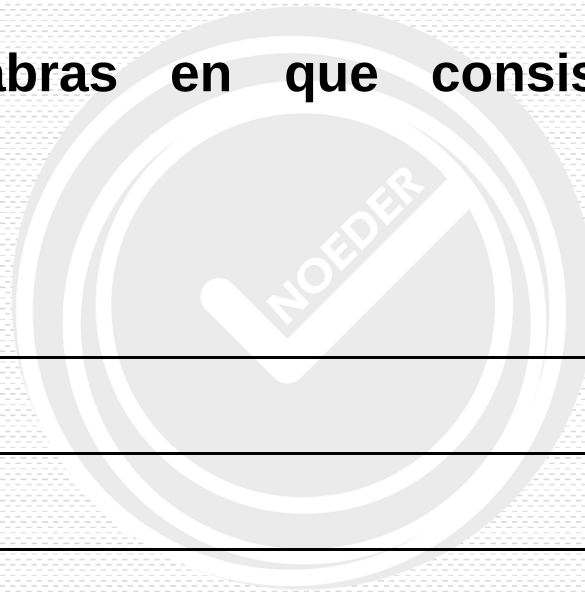
---

Confidencialidad: seguridad de la información Los auditores deberían proceder con discreción en el uso y la protección de la información adquirida en el curso de sus tareas. La información de la auditoría no debería usarse inapropiadamente para beneficio personal del auditor o del cliente de la auditoría, o de modo que perjudique los intereses legítimos del auditado. Este concepto incluye el tratamiento apropiado de la información sensible o confidencial.

## Principios de Auditoria

### Confidencial

Describe con tus propias palabras en que consiste el principio de auditoria  
**CONFIDENCIAL.**



---

---

---

---

---

---

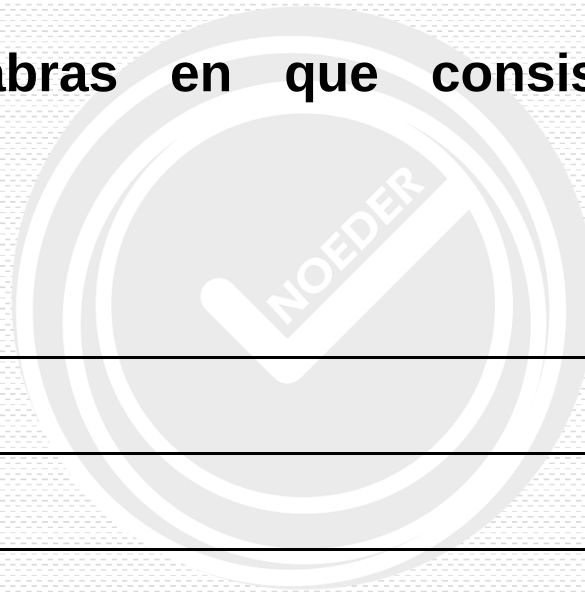
Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría. Los auditores deberían ser independientes de la actividad que se audita siempre que sea posible, y en todos los casos deberían actuar de una manera libre de sesgo y conflicto de intereses.

Para las auditorías internas, los auditores deberían ser independientes de la función que se audita, si es posible. Los auditores deberían mantener la objetividad a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y las conclusiones de la auditoría están basados sólo en la evidencia de la auditoría. Para las organizaciones pequeñas, puede que no sea posible que los auditores internos sean completamente independientes de la actividad que se audita, pero deberían hacerse todos los esfuerzos para eliminar el sesgo y fomentar la objetividad.

## Principios de Auditoria

### Independencia

Describe con tus propias palabras en que consiste el principio de auditoria  
**INDEPENDENCIA.**



---

---

---

---

---

---

Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático

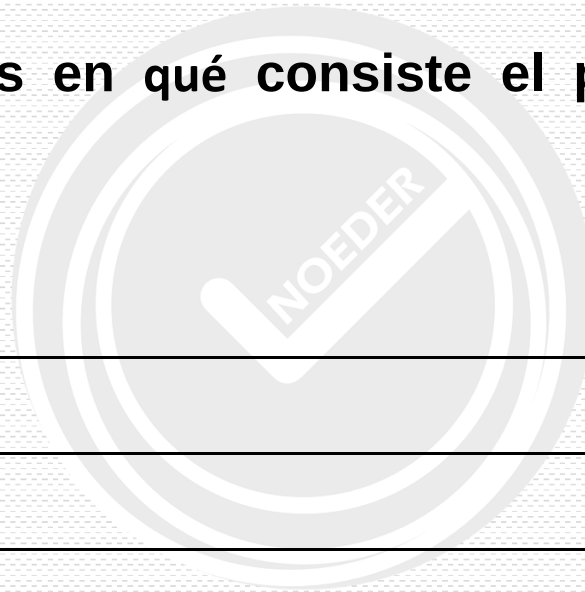
La evidencia de la auditoría debería ser verificable.

En general debería basarse en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos. Debería aplicarse un uso apropiado del muestreo, ya que está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.

## Principios de Auditoria

### Enfoque basado en la evidencia

Describe con tus propias palabras en qué consiste el principio de auditoría **ENFOQUE BASADO EN LA EVIDENCIA**.



---

---

---

---

---

---

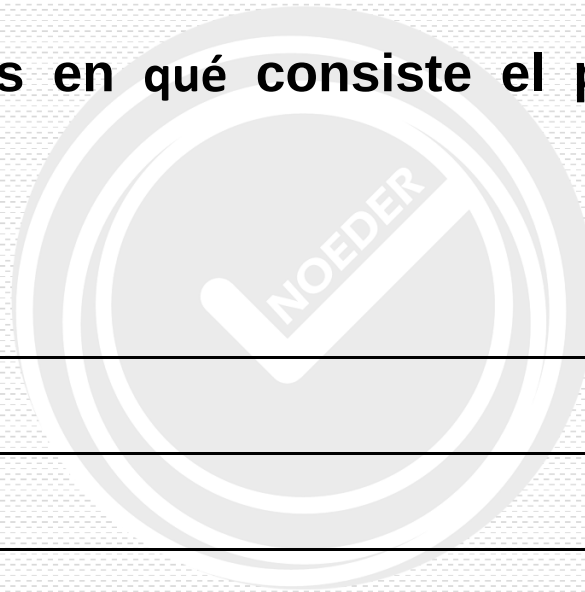
Enfoque basado en riesgos: un enfoque de auditoría que considera los riesgos y oportunidades

El enfoque basado en riesgos debería influir sustancialmente en la planificación, la realización y la presentación de informes de auditoría a fin de asegurar que las auditorías se centran en asuntos que son importantes para el cliente de la auditoría y para alcanzar los objetivos del programa de auditoría.

## Principios de Auditoria

### Enfoque basado en riesgo

Describe con tus propias palabras en qué consiste el principio de auditoría **ENFOQUE BASADO EN RIESGOS**.



---

---

---

---

---

---

## **Gestión de un Programa de Auditoría**

### **Aspectos Generales**

- ✓ Las Organizaciones que deseen llevar a cabo auditorías, deben establecer un programa de auditoría que contribuya a la operación efectiva de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Un programa de auditorías puede incluir auditorías que tengan en consideración una o más normas de Sistemas de Gestión.
- ✓ La alta Dirección debería asegurarse de que los objetivos del programa se han establecido y que se asigna una o más personas competentes.
- ✓ El alcance de un programa de auditoría debe basarse de acuerdo al tamaño y naturaleza de la organización.

## Gestión de un Programa de Auditoría

### Aspectos Generales

- ✓ Debe considerar el nivel de madurez del Sistema de Gestión de implantado.
- ✓ Se debe considerar los recursos necesarios para su implementación.
- ✓ Se deben incluir características especiales tanto de la calidad de producto o servicio, aspectos e impactos ambientales o en su caso aspectos de seguridad y salud en el trabajo.

## Gestión de un Programa de Auditoria

### Que debe incluir un programa de auditoria

- ✓ Objetivos del plan de auditorías.
- ✓ Objetivos para cada auditoría.
- ✓ Alcance/número/tipos/Duración/ubicación/calendario de las auditorías.
- ✓ Criterios de auditoría
- ✓ Método de Auditorías.
- ✓ Selección de equipo de auditor.
- ✓ Recursos necesarios.
- ✓ Procesos para tratar la confidencialidad.

## Gestión de un Programa de Auditoría

### Objetivos del programa de Auditoría

*¿Qué debe ser considerado para establecer objetivos?*

- ✓ Prioridades de la Dirección
- ✓ Propósito comerciales y de negocios.
- ✓ Características de procesos, productos y proyectos, y cualquier cambio en ellos.
- ✓ Requisitos de Sistema de Gestión
- ✓ Requisitos legales y contractuales y otros requisitos con los que la organización esta está comprometida.
- ✓ Necesidades de evaluar a los proveedores.
- ✓ Necesidades y expectativas de partes interesadas, incluyendo los clientes.

## Gestión de un Programa de Auditoria

### Objetivos del programa de Auditoria

*¿Qué debe ser considerado para establecer objetivos?*

- ✓ Nivel de desempeño del auditado, como se refleja en la ocurrencia de fallos o quejas de clientes.
- ✓ Riesgos para el auditado.
- ✓ Resultados de auditorías previas.
- ✓ Nivel de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad.

## **Gestión de un Programa de Auditoría**

### **Establecimiento del programa de auditoría**

- ✓ **Funciones y responsabilidades de la persona responsable de la gestión del programa de auditoría.**
- ✓ **Competencia de la persona responsable de la gestión del programa de auditoría.**
- ✓ **Determinación del alcance del programa de auditoría.**
- ✓ **Identificación y evaluación de los riesgos relacionados con el programa de auditoría.**
- ✓ **Establecimiento de procedimientos para el programa de auditoría.**
- ✓ **Identificación de los recursos del programa de auditoría.**

## Gestión de un Programa de Auditoría

### Implementación del Programa de Auditoría.

- ✓ Aspectos generales (Preparativos mínimos).
- ✓ Definición de los objetivos, el alcance y los criterios para una auditoría individual.
- ✓ Selección de los métodos de auditoría.
- ✓ Selección de los miembros del equipo auditor.
- ✓ Asignación de responsabilidades al líder del equipo auditor para una auditoría individual.
- ✓ Gestión del resultado del programa de auditoría.
- ✓ Gestión y mantenimiento de los registros del programa de auditoría.

## Gestión de un Programa de Auditoría

### Seguimiento del Programa de Auditoría.

- ✓ Debe existir un responsable para el seguimiento del programa de auditorías.
  - Evaluar la conformidad con los programas de auditoría, calendarios y objetivos de la auditoría;
  - Evaluar el desempeño de los miembros del equipo auditor;
  - Evaluar la capacidad de los equipos de la alta dirección, de los auditados, de los auditores y de otras partes interesadas.
  - Evaluar la retroalimentación de la alta dirección, de los auditados, de los auditores y de otras partes interesadas.

## Gestión de un Programa de Auditoría

### Seguimiento del Programa de Auditoría.

- ✓ Factores que pueden determinar la necesidad de modificar el programa de auditoría:
  - Los hallazgos de la auditoría
  - Los cambios en el Sistema de gestión del Cliente o del auditado.
  - Los cambios en las normas, los requisitos legales y contractuales y otros con los que la organización está comprometida.
  - El cambio de proveedor

## Gestión de un Programa de Auditoría

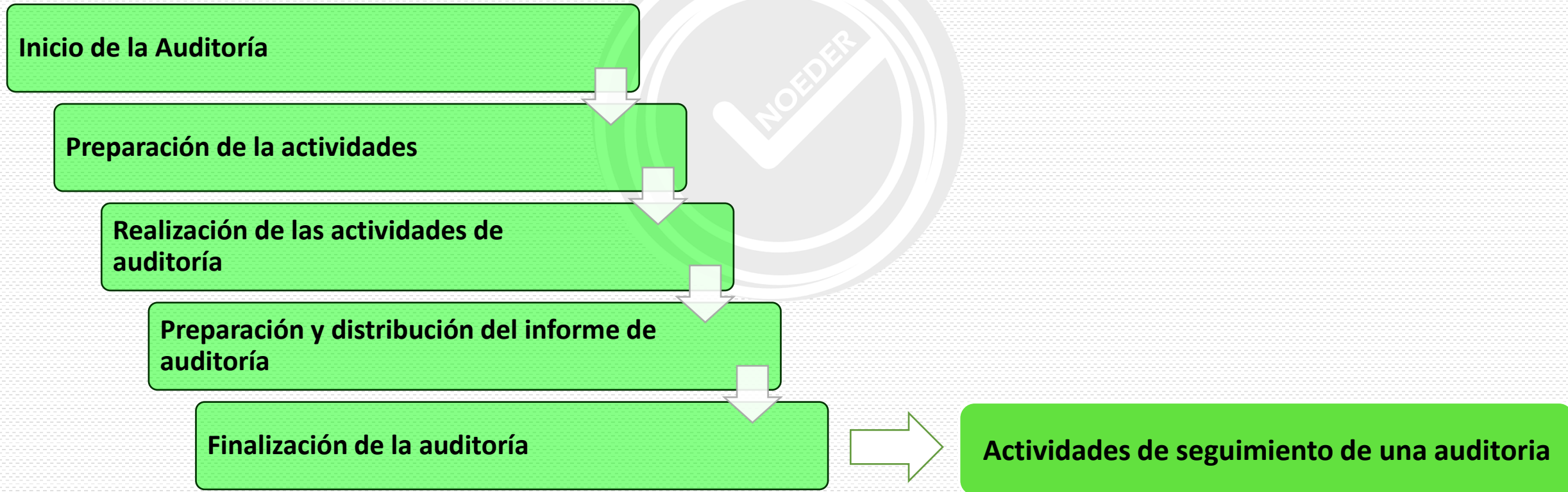
### Revisión y Mejora del Programa de Auditoría.

- Los resultados y tendencias del seguimiento del programa de auditoría.
- La conformidad con los procedimientos del programa de auditoría.
- La evolución de las necesidades y expectativas de la partes interesadas;
- Los registros del programa de auditoría;
- Los métodos de auditoría alternativos o nuevos;
- La eficacia de las medidas para tratar los riesgos con el programa de auditoría;
- Los temas de confidencialidad y seguridad de la información con el programa de auditoría.

## Realización de una Auditoría

### Aspectos Generales.

A continuación se presenta una descripción general de las actividades de auditoría.



## Realización de una Auditoría

### Inicio de la Auditoría

A continuación se presenta una descripción general de las actividades de auditoría.

1. Contacto Inicial con el auditado
2. Determinar la viabilidad de la auditoría



## Realización de una Auditoría

### Preparación de las actividades de Auditoría

1. Realización de la revisión de la documentación en la preparación de la auditoría.
2. Preparación del plan de auditoría.
3. Asignación de las tareas al equipo auditor.
4. Preparación de los documentos de trabajo.



## Realización de una Auditoría

### Realización de las actividades de Auditoría

1. Realización de la Reunión de Apertura.
2. Realización de la Revisión de la documentación durante la auditoría.
3. Comunicación durante la auditoría.
4. Asignación de Funciones y Responsabilidades de los guías y los observadores.
5. Recopilación y verificación de la Información
6. Generación de hallazgos.
7. Preparación de las conclusiones de la auditoría.
8. Realización de reunión de cierre.



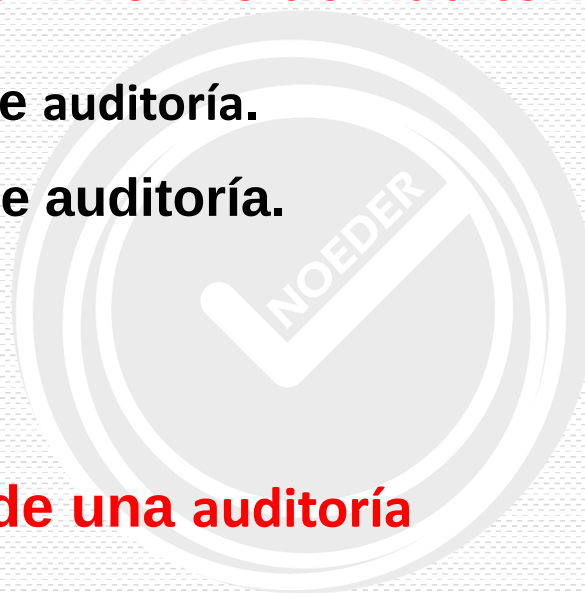
## Realización de una Auditoría

### Preparación y distribución del informe de Auditoría

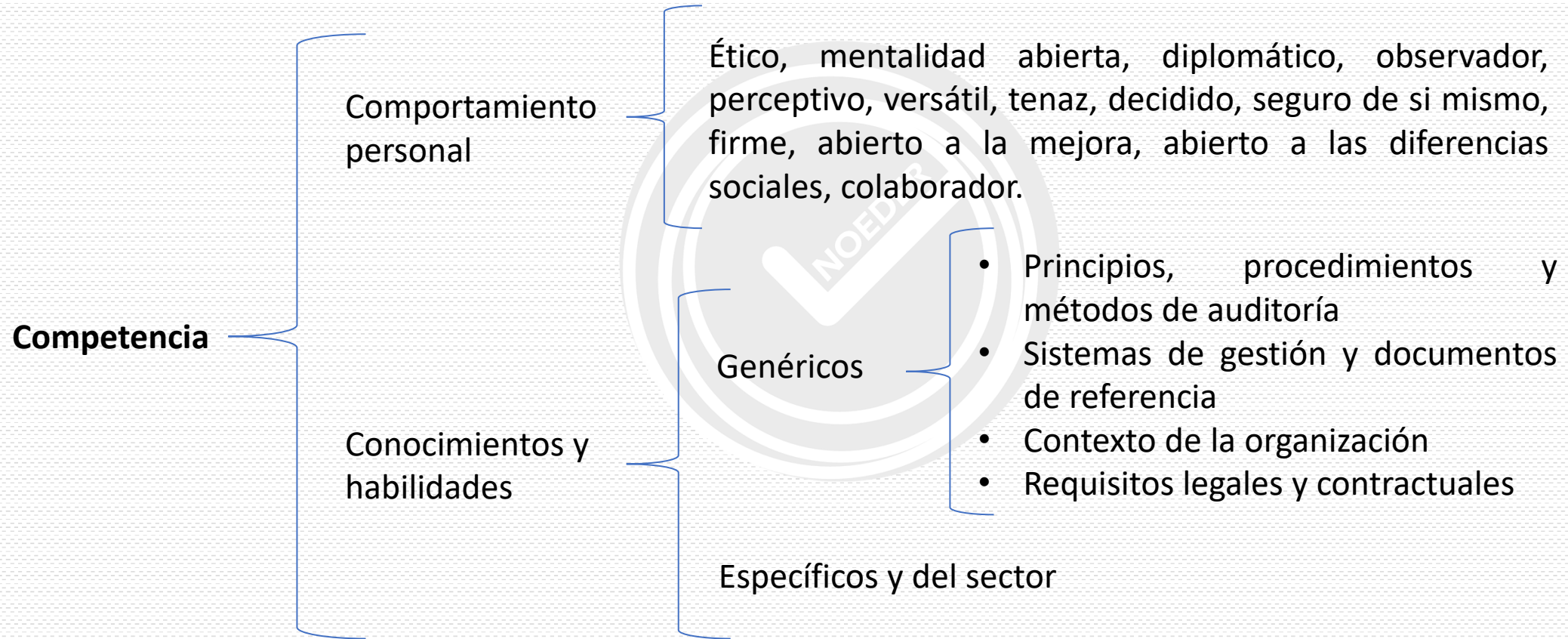
1. Preparación del informe de auditoría.
2. Distribución del informe de auditoría.

### Finalización de la auditoría

### Actividades de seguimiento de una auditoría



## Competencia y evaluación de los Auditores



## Competencia y evaluación de los Auditores

### Evaluación

- Determinar la competencia
  - Comportamiento personal
  - Conocimientos y habilidades
- Establecer los criterios de evaluación
  - Educación
  - Experiencia laboral
  - Formación como auditor
  - Experiencia en auditorias
- Selección del método de evaluación
  - Revisión de registros
  - Retroalimentación
  - Entrevista
  - Observación
  - Examen
  - Revisión después de la auditoria
- Realizar la evaluación