



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Diploma de Especialización Internacional

# **IMPLEMENTADOR Y AUDITOR DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001**

**CICLO INTENSIVO**

**MÓDULO VI**

**FORMACIÓN DE AUDITOR INTERNO  
EN CALIDAD – ISO 9001**

Ing. Said Rodríguez López



## **Módulo 6: Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad**

- Norma ISO 19011:2018 - Directrices para auditorías de sistemas de gestión
- Tipos de auditorías (interna, externa, de certificación)
- Planificación y preparación de auditorías
- Realización de auditorías y técnicas de auditoría
- Informe y seguimiento de auditorías



El participante, tenga los conocimientos requeridos para realizar la programación, planeación, y desarrollo de auditorías de Sistemas de Gestión, así como aplicar los criterios para determinar la competencia del personal que desarrolla actividades de auditoría.





## ¿ Porque debemos Auditar un Sistema de Gestión Calidad?

Si tomamos como base, que gran parte de los que aquí están presentes, son miembros de una organización que en la actualidad ya cuentan con un Sistema de Gestión, con base a la norma ISO 9001:2015

De acuerdo con la norma ISO 9001:2015 que debe ser implementado el numeral de Auditoría Interna el cual establece:

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma mexicana y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización; y
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.



Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

Se deben definir los criterios de la auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología

La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de la auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.



El dueño de proceso del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.



## Principios de auditoría

La auditoría se caracteriza por depender de varios principios.

Estos principios deberían ayudar a hacer de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño.

La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores, que trabajan independientemente, alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.

### 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;
- Empezar actividades de auditoría sólo si son competentes para hacerlo;
- Desempeñar su trabajo de manera imparcial, es decir, permanecer ecuanimes 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.



### **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.

### **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.



### **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.

### **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.



### **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.

### **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.



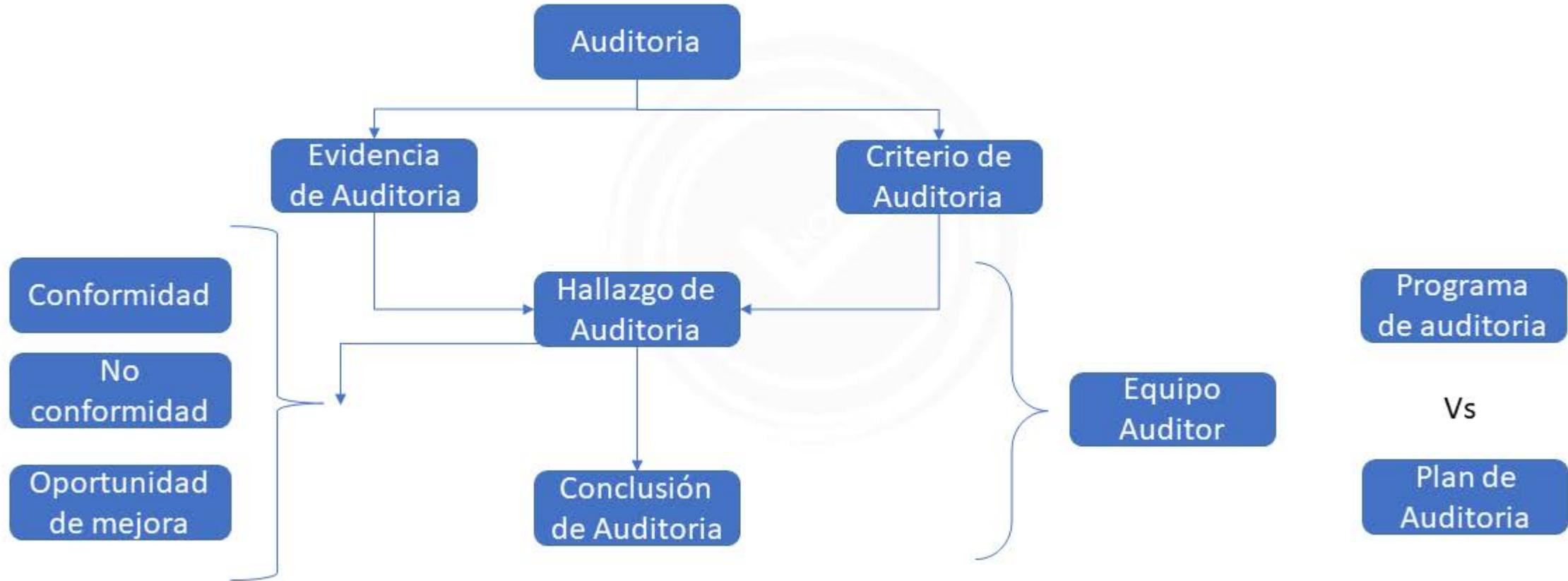
## Tipos de Auditoría





- ✓ Prólogo.
- ✓ Introducción.
- ✓ Objetivo y Campo de Aplicación.
- ✓ Normas para consulta.
- ✓ Términos y Definiciones.
- ✓ Principios de Auditoría.
- ✓ Gestión de un Programa de Auditoría.
- ✓ Realización de una Auditoría.
- ✓ Competencia y evaluación de los Auditores.
- ✓ Anexos

**ESTRUCTURA DE LA NORMA  
ISO 19011:2018**





## ¿ Auditoría?

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener \_\_\_\_\_, y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los \_\_\_\_\_.





## ¿ Criterio de Auditoría?

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.



## ¿Evidencia de Auditoría?

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ o \_\_\_\_\_ que es pertinente para los  
criterios de auditoría y que es \_\_\_\_\_



## ¿ Hallazgo de Auditoría?

Resultados de la evaluación de la \_\_\_\_\_, recopilada frente a los

\_\_\_\_\_.



## ¿ Conclusión de Auditoría?

Resultados de la \_\_\_\_\_ tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los

\_\_\_\_\_.



## ¿ Programa de Auditoría?

Detalles acordados para un conjunto de una o mas \_\_\_\_\_ planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas a un propósito específico.



¿ Plan de Auditoría?

Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una \_\_\_\_\_.



## 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.



## 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.



## Que debe incluir un programa de auditoria

- Objetivos del plan de auditorías.
- Objetivos para cada auditoría.
- Riesgos y oportunidades y las acciones para abordarlos
- Alcance/número/tipos/Duración/ubicación/calendario de las auditorías
- Tipos de auditoria.
- Criterios de auditoría
- Método de Auditorías.
- Selección de equipo de auditor.
- Recursos necesarios.
- Procesos para tratar la confidencialidad.
- Información documentada pertinente



## Objetivos del programa de Auditoria

*¿Qué debe ser considerado para establecer objetivos?*

- *Las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, tanto externas como internas;*
- *Las características y los requisitos de los procesos, productos, servicios y proyectos, y cualquier cambio en ellos;*
- *Los requisitos del sistema de gestión;*
- *La necesidad de evaluar a los proveedores externos;*
- *El nivel de desempeño del auditado y el nivel de madurez de los sistemas de gestión, como se refleja en los indicadores de desempeño pertinentes (por ejemplo, los KPI), la ocurrencia de no conformidades o incidentes o quejas de las partes interesadas;*
- *Los riesgos y oportunidades identificados para el auditado;*
- *Los resultados de auditorías previas.*



## 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.



## 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.



## 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.



## 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



## 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.



## Aspectos Generales.

A continuación se presenta una descripción general de las actividades de 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





## 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 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.





## 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







## 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





## Ejemplo de Plan de auditoría

<b>PLAN DE AUDITORÍA</b>		
Código: F-99C-011	Fecha de actualización: 05 Jul 23	Versión: 2.0

Fecha de elaboración:	N°. Auditoría interna
Objetivos:	
Requisitos no aplicables:	
Alcance:	
Tipo de auditoría:	
Criterios de auditoría:	
Recursos:	

Fechas de auditoría:	Equipo auditor:	Nombre completo	Cargo	Iniciales
Método de auditoría:				

### Agenda de Auditoría

Horario	Proceso a auditar / Actividad	Auditor*	Auditado	Criterio de auditoría
	Reunión de Apertura			
	Elaboración Informe de Auditoría			
	Reunión de Cierre			

Nota: \*Interno o Externo



## Ejemplo de Plan listas de verificación

Requisito	Evidencia	Hallazgo*

Proceso / Actividad:	Criterios:

Fecha(s) de la Auditoría:	Plan de Auditoría:	NORMA ISO 9001-2015

LISTA DE VERIFICACIÓN		
Código: F-SGC-013	Fecha de actualización: 05 Jul 23	Versión: 2.0



# ¡Gracias!



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

