



FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS



CONTENIDO

- Introducción
- Objetivo
- Definiciones
- Principios de auditoría
- Tipos de auditorías
- El auditor

- Planeación de Auditorías Internas
- Importancia de la planeación
- El Programa de Auditoría
- El Plan de auditoría
- Recopilación de Información
- Listas de Verificación

CONTENIDO

- Realización de Auditorías
- Reunión de Apertura
- Entrevistas
- Notas de auditoría
- El Auditado

- Informe de Auditoría
- Hallazgos
- Reunión de cierre
- Informe de auditoría

- Seguimiento
- Acciones correctivas y seguimiento

Dinámica del Curso-taller

- Exposición del contenido del Curso-Taller.
- Ejercicios prácticos para mejor comprensión de los conceptos.
- Preguntas por parte de los asistentes en cualquier momento de la presentación.



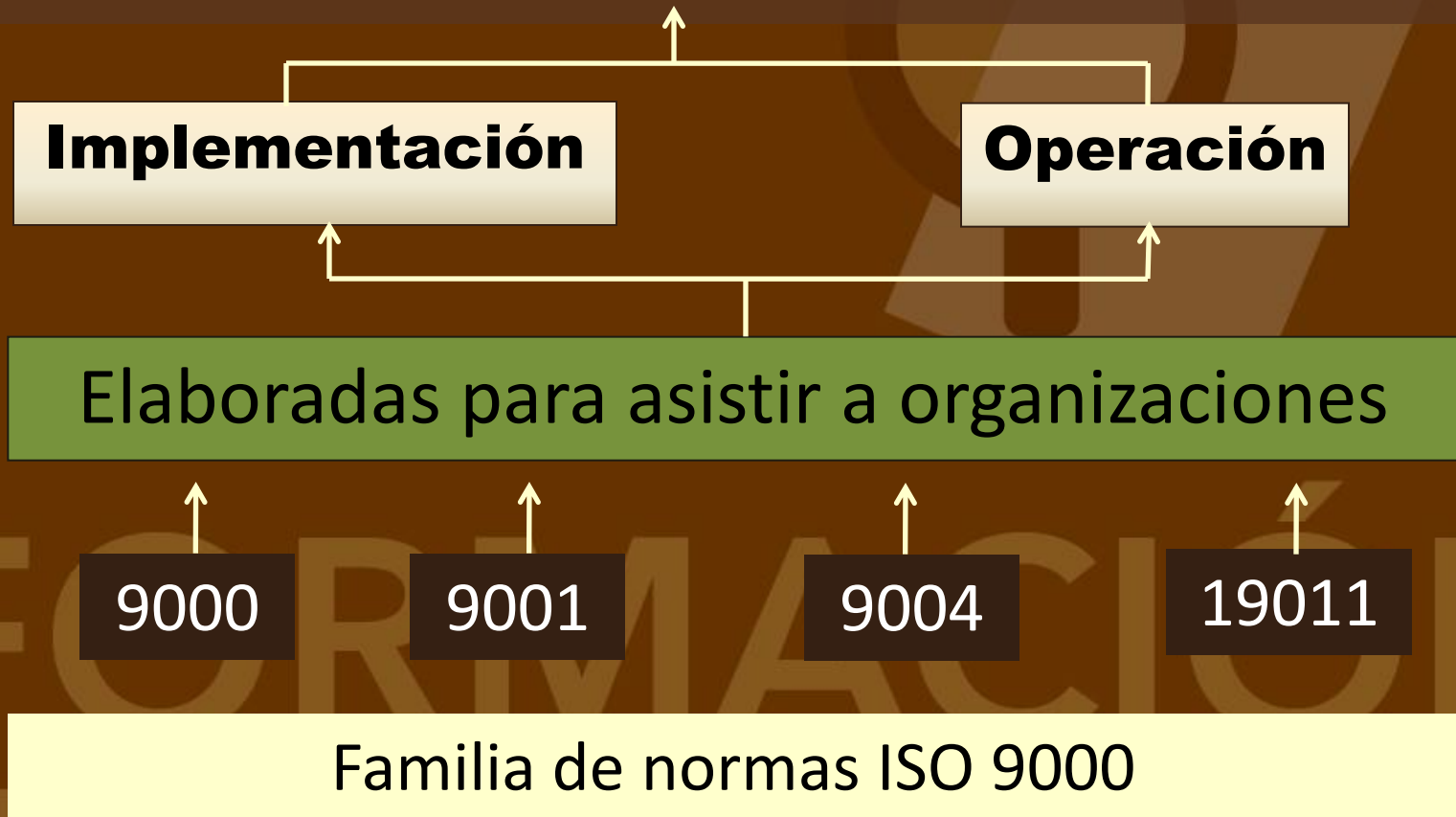
introducción

OBJETIVO

- El presente curso-taller tiene como finalidad proporcionar los conocimientos necesarios para programar, planear, conducir y reportar una auditoría interna de calidad.

FORMACIÓN
DE AUDITORES INTERNOS

Sistema de Gestión de la Calidad



Contenido ISO 9001:2008

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad
5. Responsabilidad de la dirección
6. Gestión de recursos
7. Realización del producto
8. Medición análisis y mejora



Del capítulo **4 al 8**, están contenidos todos los **deberes** (**requisitos**) que se deben de establecer en un Sistema de Gestión de la Calidad para una Organización.

Ejercicio: Identificar todos los DEBE de la Norma ISO 9001:2008

De los cuales por lo establecido en
“1.2 Aplicación”

de la misma Norma, solo se pueden hacer **exclusiones**
restringidas a los requisitos expresados en el **Capítulo 7.**

**Manual de la Calidad en 7.5.2 : Validación de los
procesos de la producción y de la prestación del
servicio**

DE AUDITORES INTERNOS

DEFINICIONES

Auditoría : Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los criterios de auditoría.

Criterio de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia para comparar la evidencia de la auditoría.

Evidencia de auditoría: Registros, declaraciones de hechos u otra información importante para el criterio de auditoría y que son verificables.

DEFINICIONES

(La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.)

Hallazgos de auditorías: Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada frente al criterio de auditoría.

(Los hallazgos de auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría u oportunidades de mejora).

DEFINICIONES

Programa de Auditoría: Documento que muestra el conjunto de auditorías planeadas con un tiempo específico y con un propósito particular

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y los preparativos de una auditoría.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría. y habilidades.

DEFINICIONES

Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo de expertos técnicos si es necesario.

(Un auditor del equipo es designado auditor líder del equipo)

(El equipo auditor puede incluir auditores en formación)

Competencia: Cualidades personales y capacidad demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.



PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA

FORMACIÓN
DE AUDITORES INTERNOS

PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA

- La auditoría depende de varios principios. Estos hacen de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en el apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño.
- La adhesión a estos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.

PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA

- De los auditores:
- Conducta ética - el fundamento de la profesionalidad

La confianza, la integridad, la confidencialidad y la discreción son esenciales en la auditoría



CIÓN
INTERNOS

PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA

- Presentación imparcial – la obligación de informar con veracidad y exactitud

Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.



CIÓN
TERNOS

- Debido cuidado profesional – la aplicación de diligencia y juicio al auditar

Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el auditado y por otras partes interesadas.

El tener la competencia necesaria es un factor importante.

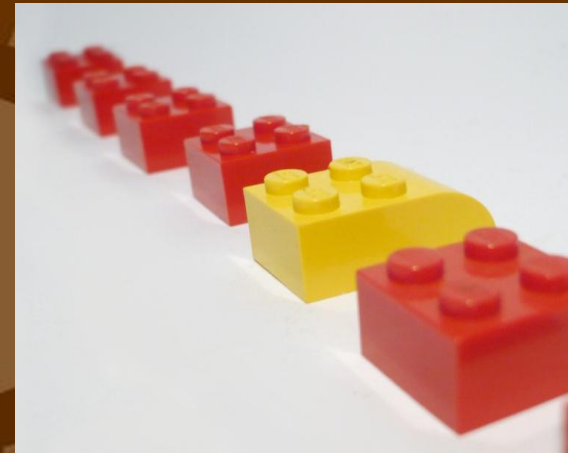


CIÓN
NTERNOS

- De la Auditoría
- Independencia – la base para la imparcialidad y la objetividad de las conclusiones

Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libre de sesgo y conflicto de intereses.

Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.



CIÓN
TERNOS

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

La evidencia de la auditoría es verificable.

Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos.



CONTROL
INTERNOS

Por qué hacer auditorías al sistema de calidad?:

Para obtener **evidencia objetiva** que permita emitir un juicio acerca del estado del SGC.

- Evidencia Objetiva:

- Información que escuchen, vean o lean.
- Libre de emoción y prejuicio
- Verificable



TIPOS DE AUDITORÍA

TIPOS DE AUDITORÍA

AUDITORIAS

De calidad.
Fiscales.
Ambientales.
De Seguridad.
Otros.

**AUDITORIAS
DE CALIDAD
(ALCANCE)**

SISTEMAS.
Producto.
Servicio.
Proceso

**AUDITORIAS DE SISTEMAS
DE CALIDAD
(MÉTODO EMPLEADO)**

INTERNAS.
(de 1a. Parte).

EXTERNAS.
Por parte de un cliente (de 2a. Parte).
Por parte de un organismo de certificación
(de 3era. Parte).
AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO

TIPOS DE AUDITORÍA

PRIMER NIVEL: (Primera Parte) (internas)	La organización evalúa su propia actuación
SEGUNDO NIVEL: (Segunda parte) externas	La efectúan los clientes a sus proveedores.
TERCER NIVEL: (Tercera parte) externas	Realizadas por organizaciones para proporcionar certificación o registros de conformidad con los requisitos. (como ISO 9001)

AUDITORÍAS DE 3er NIVEL

- Alcanzar el registro del sistema de calidad.
- Ganar reconocimiento.
- Reduce la necesidad de realizar auditorías de segundo nivel.
- Incrementa la competitividad.

AUDITORÍAS DE 2do NIVEL

- Ayuda a los clientes a seleccionar, calificar y aprobar proveedores.
- Puede ayudar a los proveedores a mejorar sus sistemas
- Desarrolla un mutuo entendimiento de la calidad

AUDITORÍAS DE 1er NIVEL

- Satisface los requerimientos del sistema de calidad
- Detecta y corrige problemas previos a las auditorías externas.
- Asegura la efectiva implementación del sistema de calidad.
- Identifica oportunidades de mejora

Auditorías Internas en la UAEM

EL AUDITOR INTERNO



EL AUDITOR INTERNO

- **Catalizador:** Ayuda al departamento a re-examinar como hacen las cosas para hacer los cambios pertinentes.
- **Instrumento de administración:** Evalúa la efectividad del sistema de calidad establecido.
- **Asesor:** Puede reconocer soluciones a problemas u oportunidades de mejora no consideradas por los miembros del departamento.

CALIFICACIONES DEL AUDITOR INTERNO

- **ATRIBUTOS PERSONALES:** ético, mente abierta, diplomático, observador, perceptivo, versátil, tenaz, decisivo, autosuficiente.
- **CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES:** documentos de referencia, contexto de operación del departamento, leyes, reglamentos aplicables.
- **EDUCACIÓN, EXPERIENCIA LABORAL, CAPACITACIÓN:** grado de escolaridad, experiencia en el puesto, capacitación en auditorías

PLANEACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS



FO
DE AU

ÓN
ERNOS

IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN

- Es la clave para permanecer enfocado durante la auditoría
- Asegura que la auditoría sea completa
- Ayuda a que la auditoría sea efectiva
- Una cuidadosa planeación es esencial para una eficiente y suave ejecución de la auditoría.

El Programa de Auditoría

- El Programa de auditoría puede incluir una o más auditorías, dependiendo del tamaño, naturaleza y complejidad de la organización que va a ser auditada.

El Programa de Auditoría

Debe contener:

- Objetivos
- Alcance
- Recursos

Programa de
Auditoría de la
UAEM

El Plan de Auditoría

- Objetivo
- Alcance
- Líder y miembros del equipo auditor
- Fecha, duración
- Itinerario o agenda de auditoría

Plan de Auditoría
de la UAEM

RECOPILAR INFORMACIÓN

- PROPÓSITO:

- Desarrollar una estrategia
- Seleccionar muestras representativas
- Crear listas de verificación

- FUENTES DE INFORMACIÓN

- Manual de calidad
- Procedimientos
- Prioridades administrativas
- Información del producto
- Auditorías previas

LISTAS DE VERIFICACIÓN

- Muestran evidencias de la planeación
- Permite mantenerse enfocado
- Mantiene el ritmo y la dirección
- Minimiza la parcialidad
- Reduce el trabajo durante la auditoría
- Se asegura mejor uso del tiempo

Listas de verificación de la UAEM

LISTAS DE VERIFICACIÓN

- Precaución:

Nunca permita que la lista de verificación se convierta en una muleta. Si los auditores no son cuidadosos la lista se puede convertir en una desventaja por:

- Restringir preguntas
- Reducir la oportunidad de mejoras al sistema

El utilizar una sola lista de verificación todo el tiempo, merma la iniciativa y limita el análisis del proceso.

LISTAS DE VERIFICACIÓN

La lista de verificación es el sirviente, no el amo

FORMACIÓN
DE AUDITORES INTERNOS



REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

Inicio de Auditoría

Revisión de la documentación

Preparación de la auditoría in situ

Realización de las actividades in situ

Informe de auditoría

Finalización de la auditoría

Actividades de seguimiento de la auditoría

VISIÓN GLOBAL DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

Realización de la Auditoria

- Reunión de Apertura
- Entrevistas de auditoría
- Verificar información recopilada
- Notas de auditoría.
- Reacciones del auditado

Reunión de Apertura

- Es el “arranque” oficial de una auditoría.
- Aunque puede ser breve e informal es una función importante en la auditoría.
- Asegura que el auditor y el auditado comparten un entendimiento común del por qué la auditoría será realizada.
- Es importante incluir una agenda para asegurarse de cubrir todos los puntos

Recolección de Evidencia de auditoría

Se hace a través de:

- Entrevistas con el personal
- Inspección de la documentación
- Observación de Actividades y Condiciones
- Revisión de Registros de Calidad

Evidencia de auditoría

La evidencia objetiva válida, apoya a las conclusiones del auditor y previene de “discusiones” innecesarias con el auditado y de la aceptación de sus hallazgos.

FORMACION
DE AUDITORES INTERNOS

Evidencia de auditoría

- Registros
- Declaraciones de un hecho
- Información que sea relevante al criterio de la auditoría

Verificable

Evidencia de auditoría

Algunos ejemplos de evidencia de auditoría:

- Copia de instrucciones de trabajo
- Registros que requieren inspección y prueba

Si un documento no puede ser adquirido con facilidad, el auditor deberá anotar: fecha, nombre, código, responsable del documento.

ENTREVISTA DE AUDITORÍA

Es uno de los medios más importantes para recopilar información. El auditor deberá considerar lo siguiente:

- Las entrevistas se deben dar con personas de niveles y funciones adecuadas que desempeñen actividades o tareas dentro del alcance de auditoría.
- Deberían realizarse durante las horas normales de trabajo y en el lugar de trabajo habitual de la persona entrevistada.

ENTREVISTA DE AUDITORÍA

- Se puede iniciar la entrevista pidiendo a la persona que describa su trabajo.
- Los resultados de la entrevista deberían ser resumidos y comentados con la persona entrevistada.

ENTREVISTA EXITOSA

La comunicación adecuada es la llave para una auditoría exitosa.

Experiencia, conocimiento técnico y educación son excelentes calificativos, pero es mucho más importante que los auditores cuenten con la habilidad de la comunicación.

TÉCNICAS DE ENTREVISTA

Para obtener información útil deben hacerse las preguntas correctas. Haga preguntas abiertas que no puedan contestarse con un simple “sí” o “no”.

Inicie preguntas con:

qué?, por qué?, cómo?, cuándo?, dónde? O quién?
Y es probable obtener una respuesta más completa y detallada.

TÉCNICAS DE ENTREVISTA

- Haga preguntas que lleven cierto sistema u orden.
- Introduzca a los entrevistados con:
 - Hipótesis: “Qué pasa si....” “Vamos a suponer...”
 - No entiendo: Lo siento...Puede explicarme por favor....
 - Silencio
 - Preguntas absurdas u obvias
 - Contestar una pregunta sin realizar

Es recomendable que el auditor aplique algunas técnicas de auditoría como las siguientes:

Muestreo.

- No solicitar que le muestren documentos típicos, le darán lo mejor que tengan.
- Solicitar ver listados, índice, registros, etc., para seleccionar muestras que desea verificar.

- Solicitar ver los archiveros donde se guardan los registros y escoja las muestras del frente mitad y al final.
- Seleccione muestras de diferentes pasos del proceso.
- Cuando encuentre desviación, tome muestras adicionales del mismo tipo para comprobar si es algo genérico.

DE AUDITORES INTERNOS

TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Rastreo.

- Comenzar ya sea al principio o al final de proceso.
- Haga un seguimiento desde un documento dado, hasta los documentos asociados de referencia.
- Vaya de los procedimientos a los reportes, de los reportes a los procedimientos.
- Siga la cadena de las transacciones hacia atrás o hacia delante a lo largo del proceso.

TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Comprobación.

- Verificar que cada paso de la actividad se efectúa como se describe en el documento de calidad aplicable.
- Verificar que cada espacio es llenado, firmado y fechado, si es requerido por el registro de calidad aplicable.
- Verificar la Actualización de las revisiones de los documentos en los puntos de uso. (Que se encuentren las versiones vigentes).
- Verificar totalmente algunos documentos cuando sea necesario.

TÉCNICAS DE ENTREVISTA

Una buena entrevista, también involucra un cierto grado de sentido común.

Piense antes de hablar. Tome su tiempo y sea metódico.

FORMACION
DE AUDITORES INTERNOS

NOTAS DE AUDITORÍA

Qué hacer?

- Registrar hallazgos de no conformidades
- Registrar la evidencia de esas no conformidades

Cómo hacerlo?

- No aparentar que se ignora al entrevistado
- Referirse a lo que se está investigando en el momento
- Hacerlas legibles y completas

Las notas crean un registro físico de la información que se obtiene. Trate de balancear su atención entre el entrevistado y sus notas. Haga sus notas lo suficientemente detalladas para que sean una referencia confiable.

NOTAS DE AUDITORÍA

No confíe en su memoria. Tome notas conforme realiza la auditoría.

*Las notas deben incluir:

- Declaraciones aceptables
- Identificadores de documentos(código, ej.:PO-ADR-01 Rev.:00,).
- Identificadores de producto, máquina, estación de trabajo
- Posiciones y nombres...si fuera necesario.

NOTAS DE AUDITORÍA

¡Escriba TODO de tal forma que no olvide nada!!

- Utilice su lista de verificación o documento de trabajo.
- Observe, mire, escuche. En particular ESCUCHE las explicaciones que pueden variar de un área a otra.
- Trate de obtener respuestas sin tener que preguntar.

Asegúrese de observar lo siguiente durante la auditoría:

- **Oficinas, laboratorio**

- ¿Cuál es el estado de mantenimiento en general?
- ¿Cuál es la condición del equipo en general?

- **Documentos:**

- ¿Son todas las fechas lógicas y consistentes?
- ¿Existen tachaduras o enmendaduras?
- ¿El papel es viejo y la tinta consistente en contraste con la antigüedad del documento?

•Personal

- ¿Se muestran cansados y con sobrecarga de trabajo?
- ¿Cómo reaccionan a sus preguntas?
- ¿Conocen sus actividades?
- ¿Son organizados?
- ¿Los empleados conocen el procedimiento?
- ¿Actúan de forma inmediata para tomar acción en cuanto a una no conformidad?

EL AUDITADO



FC
DE A

ÓN
RNOS

EL AUDITADO

El auditor debe estar preparado para enfrentar una gran variedad de casos que se pueden presentar:

- Auditados agresivos
- Auditados tímidos
- Personas ausentes
- Documentos extraviados
- Documentos preparados con anticipación
- Casos especiales (esporádicos)
- Chantaje emocional.

En estas situaciones el auditor debe actuar con profesionalismo e imparcialidad.

Reacciones comunes

- **Retará sus observaciones**
 - Reconozca su error si procede
 - Cite los hechos
- **Conflicto**
 - Asegure a los auditados que no se persigue un culpable
 - Refuerce los beneficios del proceso de auditoría
- **Percepción de la autoridad**
 - Sea cortés y paciente
 - Respete su propia autoridad



INFORME DE AUDITORÍA

FORMACION
DE AUDITORES INTERNOS

INFORME DE AUDITORÍA

Después de obtener evidencia durante la auditoría, se deben documentar y comunicar los hallazgos para que una acción correctiva pueda ser identificada e implementada.

- Escribir declaraciones de los hallazgos
- Conducir la reunión de cierre
- Reportar resultados de la auditoría
- Acciones correctivas y seguimiento
- Cerrar la auditoría

NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito

- El sistema de calidad no satisface el estándar(norma ISO 9001:2000)
- La implementación no corresponde al sistema de calidad
- El sistema implementado no es efectivo

Cualquiera de estas tres situaciones representa una no conformidad.

NO CONFORMIDAD

Ejemplo:

- Nuestro manual de calidad no cumple con ISO 9001:2000
- No seguimos los procedimientos tal y como están documentados en nuestro manual de calidad.
- Los procedimientos que se han establecido para la detección del producto no conforme son inconsistentes o inefectivos.

TIPOS DE HALLAZGOS

- No conformidad menor
 - Falla aislada
 - Fácil o rápidamente resuelta
- No conformidad Mayor
 - Falla del sistema
 - Ausencia de un sistema
 - Cúmulo de varias no conformidades menores

PONDERACIÓN DE LOS HALLAZGOS DE AUDITORÍA

•No conformidad

- Falla del sistema
- Ausencia de un sistema
- Cúmulo de varias observaciones

•Observación

- Falla aislada
- Fácil o rápidamente resuelta
- Incumplimiento parcial

▶ Oportunidad de Mejora

- Recomendación
- Se basa en el juicio y experiencia
- Para mejorar el SGC

FORMACIÓN
DE AUDITORES INTERNOS

TIPOS DE HALLAZGOS

- La determinación de la seriedad de una no conformidad no es un proceso exacto.
- En ocasiones es necesario hacer juicios basados en la experiencia en auditorías.
- En caso que no sea clara la no conformidad y no se tenga plena confianza de la evidencia, es mejor otorgar el beneficio de la duda y tomar nota de la observación.

DECLARACIONES DE LOS HALLAZGOS DE AUDITORÍA

- Es la principal forma de documentación de un hallazgo.
- Deberá ser completa y concisa
- Anote la no conformidad cuando sea encontrada
- Escriba la declaración después.
- Deberá dialogar las no conformidades con el auditado al momento en que sean identificadas.

ELEMENTOS DE LAS DECLARACIONES DE LOS HALLAZGOS NO CONFORMIDAD/OBSERVACIÓN

- La fuente del requerimiento: Norma ISO 9001, manual de calidad..
- El requerimiento en sí mismo: Cláusula relevante de la norma, punto del manual o declaración del procedimiento.
- La fuente de la evidencia: Registro, documento o proceso que causa conflicto o título de la persona
- La evidencia en sí misma: Selección específica del registro, documento o paso del proceso en el cual el conflicto fue observado.

Una declaración completa de la no conformidad debe contener estos cuatro elementos

REUNIÓN DE CIERRE

- Participantes
- Agradecimiento a los participantes
- Propósito y alcance de la auditoría
- No conformidades
- Limitaciones de la auditoría
- Aclaraciones
- Cierre

INFORME DE AUDITORÍA

- No. De auditoría
- Propósito, alcance y norma de referencia
- Auditor o auditores
- Fecha de la auditoría
- Declaraciones de la no conformidad
- Recomendaciones

(Fin de la auditoría)

SEGUIMIENTO

- Identificar y acordar la no conformidad
- Especificar las acciones correctivas
- Programar pasos clave incluyendo fechas para:
 - Identificar la causa raíz
 - Desarrollar una solución
 - Implementar una solución
 - Evaluar su efectividad
 - Volver a auditar

SEGUIMIENTO

El reporte de acción correctiva debe ser:

- Rastreable
- Descriptivo de los resultados de la auditoría
- Incluye:
 - Identificación de la no conformidad
 - Plan de acción correctiva
 - Cuándo y cómo las acciones fueron tomadas
 - Efectividad de las acciones
 - Cuándo fueron terminadas las acciones

El auditor es el responsable del seguimiento de las acciones correctivas.

SEGUIMIENTO

- Verificar acciones correctivas
- Dar seguimiento con el auditado

Son los pasos finales en la clausura de una auditoría. Recuerde que el objetivo final de la auditoría es mejorar la operación. No es suficiente la simple identificación de los problemas u oportunidades.

Asegúrese que se haya establecido un límite de tiempo con fechas para puntos clave en el proceso de la acción correctiva.



SOLUCIÓN DE CASOS PRÁCTICOS

**FORMACIÓN
DE AUDITORES INTERNOS**

A faint, stylized magnifying glass icon is positioned in the upper right quadrant of the slide. The magnifying glass is light brown and semi-transparent, with its handle pointing downwards and to the left. The background of the slide is a solid, dark brown color.

REALIZACIÓN DE UNA AUDITORÍA

FORMACIÓN

DE AUDITORES INTERNOS



SGC - UAEM
ISO 9001:2008