

TÉCNICAS DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD





AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD (8.2.2)

Para qué?

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

- ***Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001 y con los requisitos del sistema de Calidad establecidos.***
- ***Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz***

Se debe:

- **Planificar un programa de auditoría**
- **Definir los criterios, alcance, frecuencia y metodología de auditoría**
- **Garantizar la imparcialidad y objetividad del proceso de auditoría**
- **Los auditores no deben auditar su propio trabajo**
- **Definir un procedimiento documentado**
- **La Dirección responsable del área auditada debe asegurarse de que se toman las acciones**
- **Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.**

AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD



CONCEPTOS
(ISO 9000, ISO 19011)

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas, que transforman los elementos de entrada en “resultados”

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener *evidencias de auditoría* y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los *criterios de auditoría*.

- **Criterios de auditoría**
conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- **Evidencia de la auditoría:**
registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los *criterios de auditoría* y que son verificables.
- **Hallazgos de la auditoría:**
resultados de la evaluación de la *evidencia de la auditoría* recopilada frente a los *criterios de auditoría*.



- **Auditor:** Persona con la *competencia* para llevar a cabo una *auditoría*.
- **Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una *auditoría*, con el apoyo si es necesario de *expertos técnicos*.
- **Experto Técnico:** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al *equipo auditor*.



- **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más *auditorías* planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una *auditoría*.
- **Alcance de la Auditoría:** Extensión y límites de una *auditoría*.
- **Competencia:** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.



- **Conclusiones de la auditoría :**
Resultado de una *auditoría* que proporciona el *equipo auditor* tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los *hallazgos de la auditoría*.
- **Cliente de la auditoría :**
Organización o persona que solicita una *auditoría*.
- **Auditado:**
Organización que es auditada.



PRINCIPIOS DE AUDITORÍA

Audidores:

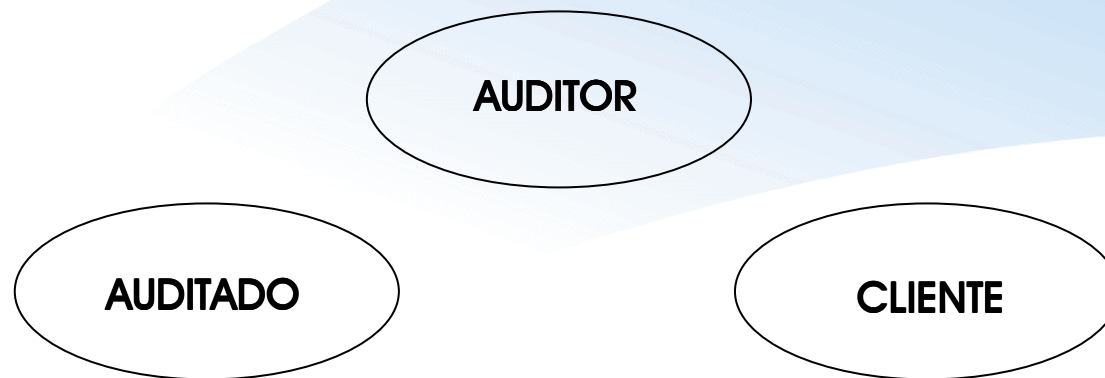
- Conducta ética: confianza, integridad, confidencialidad y discreción
- Presentación ecuánime. informar con veracidad y exactitud
- Debido cuidado profesional: La aplicación de diligencia y juicio al auditar

PRINCIPIOS DE AUDITORÍA

Auditoría:

- Independencia
- Enfoque basado en la evidencia

QUIENES INTERVIENEN EN UNA AUDITORÍA?



COMPETENCIA DEL AUDITOR

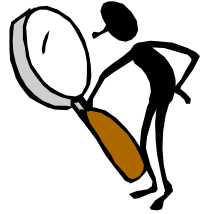


Fiabilidad y confianza del proceso de auditoría

Demostración de:

- Cualidades o atributos personales
- Conocimientos y habilidades





ATRIBUTOS PERSONALES

Un auditor debería ser:

- **ético, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto;**
- **de mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;**
- **diplomático, es decir con tacto en las relaciones con las personas;**
- **observador, es decir activamente consciente del entorno físico y las actividades;**
- **perceptivo, es decir instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones;**



- **versátil, es decir se adapta fácilmente a diferentes situaciones;**
- **tenaz, es decir, persistente, orientado hacia el logro de los objetivos;**
- **decidido, es decir, alcanza conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamientos lógicos; y**
- **seguro de sí mismo, es decir, actúa y funciona de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros.**

TALLER

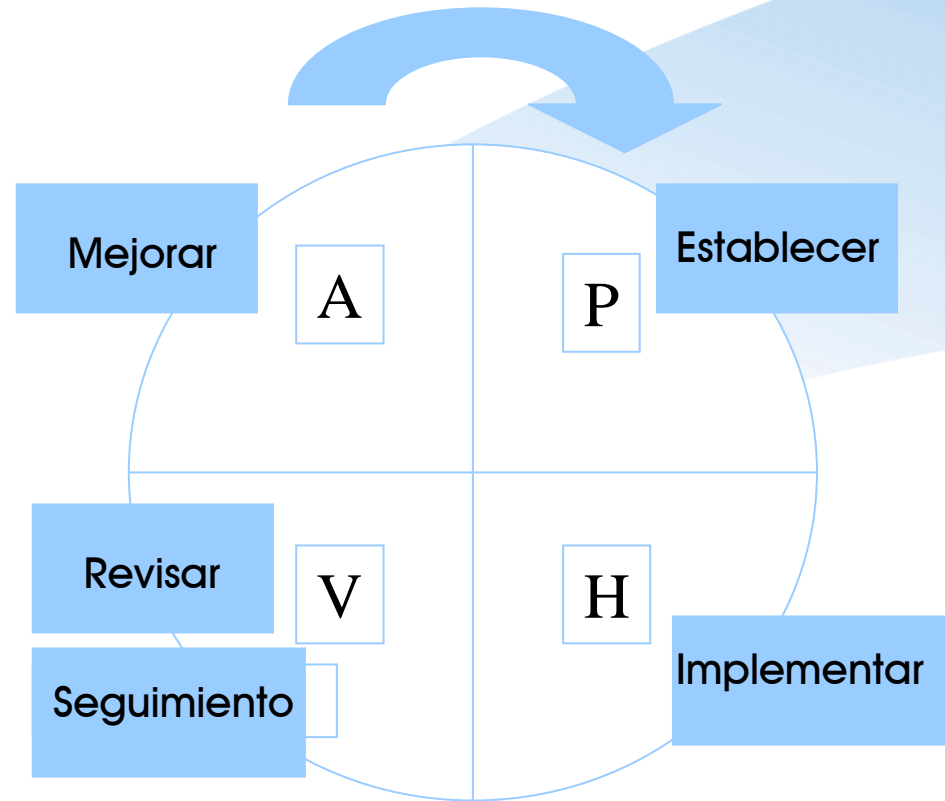
DEFINICIÓN REQUISITOS DE COMPETENCIA DEL AUDITOR INTERNO

GESTION DE UN PROGRAMA DE AUDITORIA

- Un programa de **auditoría** puede incluir una o más **auditorías**, dependiendo del tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización que va a ser auditada. Estas **auditorías** pueden tener diversos objetivos.

NTC ISO 19011 (5)

- Un programa de auditoría también incluye todas las actividades necesarias para planificar y organizar el tipo y número de auditorías, y para proporcionar los recursos para llevarlas a cabo de manera eficaz y eficiente dentro de los plazos establecidos



PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Responsabilidad Representante de la Dirección

Designado _____

Equipo de Auditores de la Empresa

Con base en:

- *Informes de auditorías internas y externas*
- *Reclamos de los clientes*
- *Reprocesos y sobrecostos*
- *Objetivos de calidad*
- *Acciones correctivas y preventivas*
- *Mejoramiento continuo*
- *Solicitud o exigencia del cliente*



PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Contenido

- **Objetivos y amplitud**
 - **Recursos**
 - **Procesos o areas a auditar**
 - **Responsables y entrevistados**
 - **Auditor o auditores**
 - **Fecha**
 - **Lugar**
 - **Hora de la auditoría**
 - **Duración**



Aprobado por: _____

Frecuencia: _____

PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Objetivos: _____

Amplitud: _____

Recursos _____

PROCESO Ó ÁREA A AUDITAR	EQUIPO DE AUDITORIA	FECHA AUDITORIA	LUGAR	HORA DE AUDITORIA	DURACIÓN	FIRMA AUDITOR PRINCIPAL	FIRMA AUDITADO

Aprobado por: _____

TALLER

PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS

Con base en el mapa de procesos, y el listado de candidatos a auditores, elabore el programa de Auditorías Internas para el año 2006)

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

- Solicitud y toma de acciones correctivas y preventivas

A

- Revisión de la documentación

- Plan de auditoría

- Lista de chequeo

- Notificación

P

- Seguimiento

V

- Reunión de apertura

- Desarrollo – entrevista

- Revisión auditoría

- Reunión de cierre

- Informe de auditoría

H

PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA

- **Revisión de la documentación**
- **Plan de auditoría**
- **Lista de chequeo**

PLAN DE AUDITORÍA:

- **Objetivo de la auditoría**
- **Alcance de la auditoría**
- **Criterios y documentos de referencia**
- **Fecha y lugar**
- **Actividades, hora y duración**
- **Participantes**


LISTA DE CHEQUEO

Guía para determinar si las actividades ejecutadas corresponden a las disposiciones establecidas

Instrumento para reportar resultados y obtener conclusiones

- ✓ **Items a verificar**
- ✓ **Documentos a revisar**
- ✓ **Cargo a entrevistar**
- ✓ **Hallazgo o resultado**

Lista de chequeo Auditoría Interna

REQUISITO	HALLAZGO	CRITERIOS
		

Reunión de apertura

- presentación de los participantes, incluyendo una descripción general de sus funciones;
- confirmación de los objetivos, alcance y criterios de auditoría;
- confirmación del horario de la auditoría y otras disposiciones pertinentes con el auditado, como la fecha y la hora de la reunión de cierre, cualquier reunión intermedia entre el equipo auditor y la dirección del auditado, y cualquier cambio de última hora;

- confirmación de los asuntos relacionados con la confidencialidad;
- métodos y procedimientos que se utilizarán para realizar la auditoría,
- confirmación de los canales de comunicación formal entre el equipo auditor y el auditado;
- confirmación del idioma que se va utilizar durante la auditoría;



- confirmación de que, durante la auditoría, el auditado será informado del progreso de la misma;
- método de presentación de la información, incluyendo la clasificación de las no conformidades;
- información acerca de las condiciones bajo las cuales la auditoría puede darse por terminada; y
- información acerca de cualquier sistema de apelación sobre la realización o las conclusiones de la auditoría.

Ayuda práctica NTC ISO 19011 (6.5.1)



TALLER

(Tarea)

Preparar la auditoría (plan de auditoría) para el proceso asignado utilizando la lista de chequeo, la NTC ISO 9001 y los documentos existentes.

Preparar la reunión de apertura

CONDUCCIÓN REAL DE LA AUDITORÍA



Actitud positiva, profesional y constructiva, tratando de obtener del auditado una actitud cooperativa, abierta y honesta de parte del auditado

Puntos a tener en cuenta por parte del auditor:

- ***Reunirse primero con el representante del área/proceso/procedimiento***
- ***Hablar siempre con los que realizan la tarea***
- ***Explicar el propósito de la visita***
- ***Ser calmado, cortés y transmitir confianza***
- ***No hablar con altivez ni actuar con suficiencia***
- ***Hablar en forma clara y cuidadosa***

RECOPIACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN (NTC ISO 19011, 6.5.4)

- Entrevistas**
- Observación de actividades**
- Revisión de documentos**

TÉCNICAS PARA HACER PREGUNTAS

Se debe hacer preguntas abiertas y eficaces. Aquellas que invitan a un SI o NO cierran la conversación.

- **COMO**
- **DONDE**
- **CUANDO**
- **QUÉ**
- **POR QUÉ**
- **QUIEN**

TÉCNICAS PARA HACER PREGUNTAS

- P** **Cómo planifica?**
- *Describa el proceso...*
 - *Cómo ha establecido los controles para..*
 - *Cómo ha establecido los requisitos para..*
- H** **Cómo implementa?**
- *Qué actividades?*
 - *Cómo realiza la verificación..?*
- V** **Cómo mide?**
- *Permítame el resultado*
 - *Cuales son los indicadores...*
 - *Cómo realiza el seguimiento?*
- A** **Qué acciones?**
- *Qué acciones correctivas, preventivas...*
 - *Cómo retroalimenta?*

REVISIÓN DE LA AUDITORÍA

(ISO 19011, 6.5.5, 6.5.6)



Revisión y conclusión de las listas de chequeo.
Estudio de las notas y/o comparación de las mismas con los miembros del equipo
Listado de no cumplimientos/ Redacción de no conformidades

REUNIÓN DE CIERRE

(ISO 19011, 6.5.7)

Proceso constructivo dirigido al mejoramiento del sistema.
Se presentan las observaciones, hallazgos y conclusiones a la Dirección del auditado.

INFORME DE AUDITORÍA

(ISO 19011, 6.6)

Después de la auditoría y de la reunión de cierre , se debe elaborar un informe escrito. Debe ser un registro completo, preciso, conciso y claro.

INFORME DE AUDITORÍA

(ISO 19011, 6.6)

- ✓ **Fecha de la auditoría**
- ✓ **Objetivo y alcance de la auditoría**
- ✓ **Auditados y entrevistados**
- ✓ **Equipo Auditor**
- ✓ **Documentos de referencia y criterios de la auditoría**
- ✓ **Resumen de los principales puntos (aspectos relevantes, aspectos por mejorar)**
- ✓ **Hallazgos de la auditoría (No conformidades y observaciones emitidas)**
- ✓ **Conclusiones de la auditoría**
- ✓ **Firma del auditor**
- ✓ **Firma del auditado y de la Dirección del área auditada**

NO CONFORMIDADES

No conformidad: Incumplimiento de un requisito (NTC ISO 9000)

CLASIFICACIÓN:

Mayores:

- ***Hay algún rompimiento total de algún requisito o instrucción de trabajo crítico para la calidad del producto o el funcionamiento del sistema de calidad***
- ***Hay ausencia total de algún procedimiento exigido por la norma***
- ***Hay varias faltas menores relativas a un procedimiento o requisito, que al sumarlas sugieren un rompimiento total o importante***

Menores:

Incumplimiento en un procedimiento o instrucción o deficiencia en el funcionamiento del sistema que no lo afecta de manera importante

Observación:

Recomendaciones sobre buenas prácticas o sugerencias para la mejora

NO CONFORMIDADES

Redacción:

- ✓ ***Descripción de la no conformidad***
- ✓ ***Documentos y su revisión aplicable***
 - ✓ ***Parámetro del incumplimiento***
 - ✓ ***Area, procedimiento, proceso***