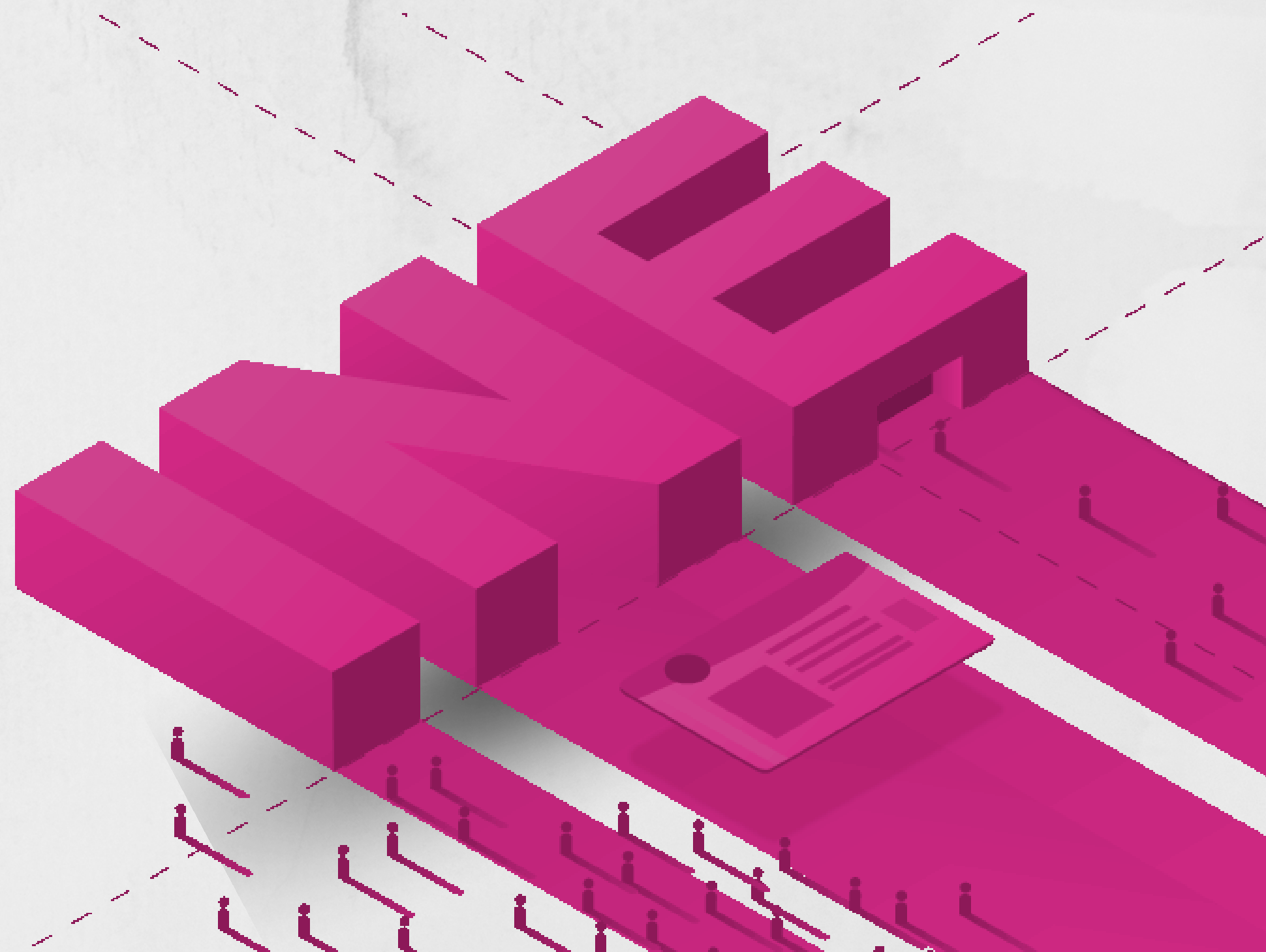


# FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

## OBJETIVO

Conocer la metodología de planificación y ejecución de una auditoría con base en la **Norma ISO 19011:2018** y obtener las competencias para desarrollarse como auditores internos en la entidad y auditar los procesos del SGC de manera efectiva.



**Introducción**

**Selección del equipo auditor**

**Gestión de un Programa de auditoría**

**Plan de auditoría**

**Ejecución de la auditoría**

**Identificación, clasificación y documentación de hallazgos**

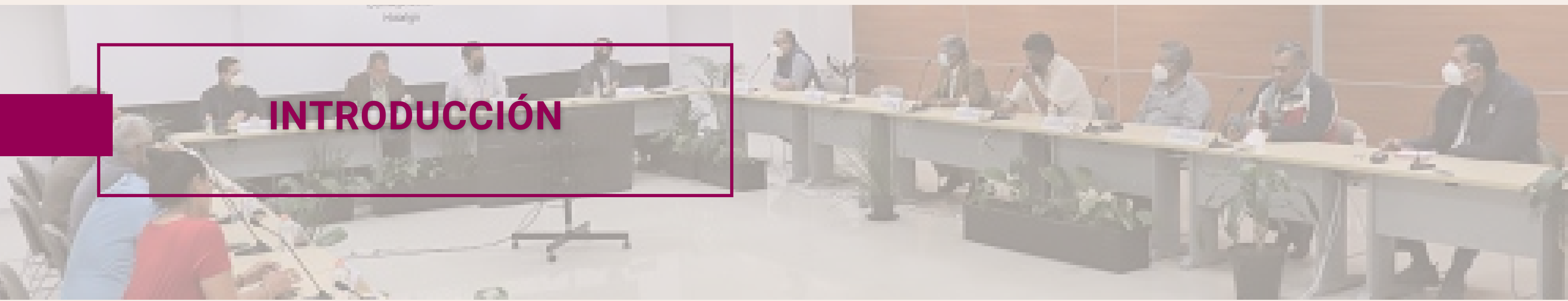
**Elaboración del informe de auditoría**

**Seguimiento a los hallazgos identificados en la auditoría**

**Evaluación de auditores internos**



**TEMARIO**



**INTRODUCCIÓN**



# Términos y Definiciones

**Auditoría** Actividades para verificar y evaluar el cumplimiento de los procesos del SGC.

**Auditor** VED, VRFED, CSGC y personal que cumpla con las competencias para la ejecución de auditorías.

**Auditado** Dueños de procesos del SGC en la entidad.

**Alcance de auditoría** Proceso estratégico, procesos sustantivos y procesos de apoyo.

**Conformidad** Cumplimiento a los requisitos de la norma 9001:2015 aplicada a la normatividad del instituto.

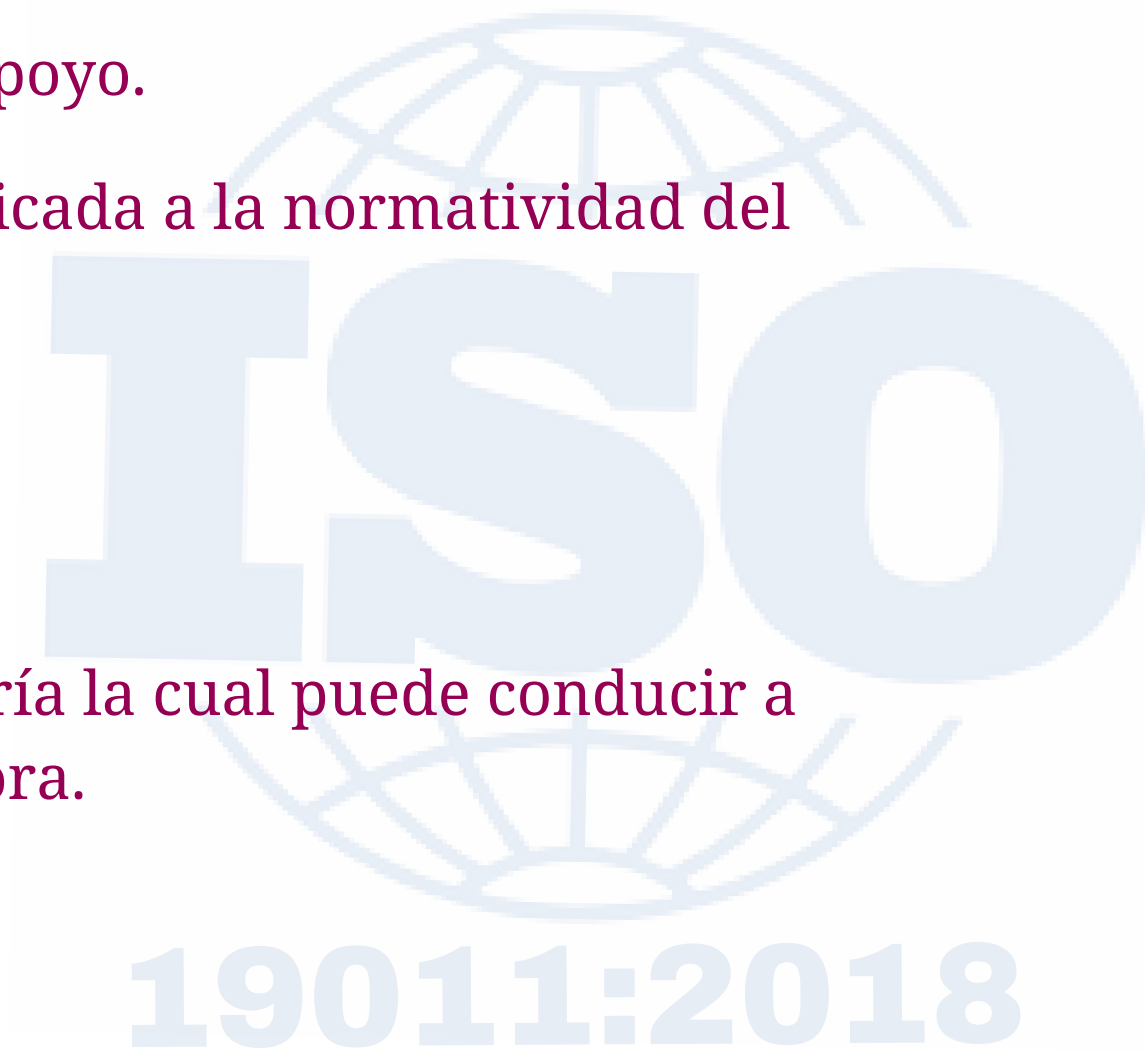
**No conformidad** Incumplimiento de un requisito de la norma 9001:2015.

**Evidencia de la auditoría** Información que da cumplimiento a los requisitos.

**Hallazgos de la auditoría** Resultado de la evaluación de las evidencias de la auditoría la cual puede conducir a una no conformidad, observación u oportunidad de mejora.

**Programa de auditoría** Auditorías planificadas para un periodo de tiempo.

**Plan de la auditoría** Descripción de las actividades.





# Principios de Auditoría



## Integridad

Actuar con ética, honestidad y responsabilidad.



## Presentación imparcial

Informar todos los hallazgos con veracidad y exactitud.



## Debido cuidado profesional

Hacer juicios razonables durante las auditorías.



## Confidencialidad

Seguridad de la información.



## Independencia

Los auditores no deben auditar su proceso.



## Enfoque basado en la evidencia

Evidencia fiable y normativa.



## Enfoque basado en riesgos

Identificar los riesgos en la ejecución de la auditoría en la entidad.

# Auditoría interna

¿Qué es una auditoría interna?

Es la acción de verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad cumple con los requisitos aplicables y de verificar el desempeño de los procesos sustantivos, procesos de apoyo así como el desempeño del proceso estratégico en la entidad.

¿Por qué hacer auditorías internas en la entidad?

Para determinar el nivel de implementación o madurez del Sistema de Gestión de la Calidad y también dar cumplimiento al requisito 9.2 de la Norma ISO 9001:2015.





# Tipos de Auditorías

1

## Primera Parte

Auditorías internas que se realizan una o dos veces al año de manera planificada verificando los procesos del SGC en la entidad.

2

## Segunda Parte

Son auditorías que se realizan a proveedores.

En el SGC de la entidad no se realiza este tipo de auditorías.

3

## Tercera Parte

Auditorías que el organismo externo acreditado realiza en la entidad verificando todos los procesos del SGC para otorgar la certificación.





**SELECCIÓN DEL EQUIPO  
AUDITOR**

# Selección del Equipo Auditor

La Alta Dirección selecciona al equipo auditor de la entidad conformado por los VED, VRFED, CSGC y demás personal considerando lo siguiente:

La competencia del personal que integrará el equipo auditor en la entidad.

La complejidad de la auditoría del SGC en la entidad.

Los métodos de auditoría: entrevistas, muestreo y observaciones.

Ser objetivo en la revisión de la evidencia de los procesos sustantivos, de apoyo y estratégico.

Facilidad para interactuar eficazmente con el personal auditado.

# Competencias del Equipo Auditor

1

## CRITERIOS DE SELECCIÓN

Haber tomado el curso "Formación de Auditores" bajo la Norma ISO 19011:2018.

Haber obtenido la calificación requerida en el Programa de Auditoría.

2

## CONOCIMIENTOS

Haber tomado los cursos del SGC:  
Interpretación de la norma ISO 9001:2015,  
Inducción al SGC,  
Enfoque a Procesos,  
Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades,  
Información Documentada,  
Indicadores,  
Acciones Correctivas y Herramientas de Mejora.

3

## HABILIDADES

Observadora / observador.  
Analítica / analítico.  
Honesta / honesto.  
Disciplinada / disciplinado.  
Capacidad para escuchar.  
Paciente.  
Comunicación.  
Optimizar tiempos.  
Documentar hallazgos.



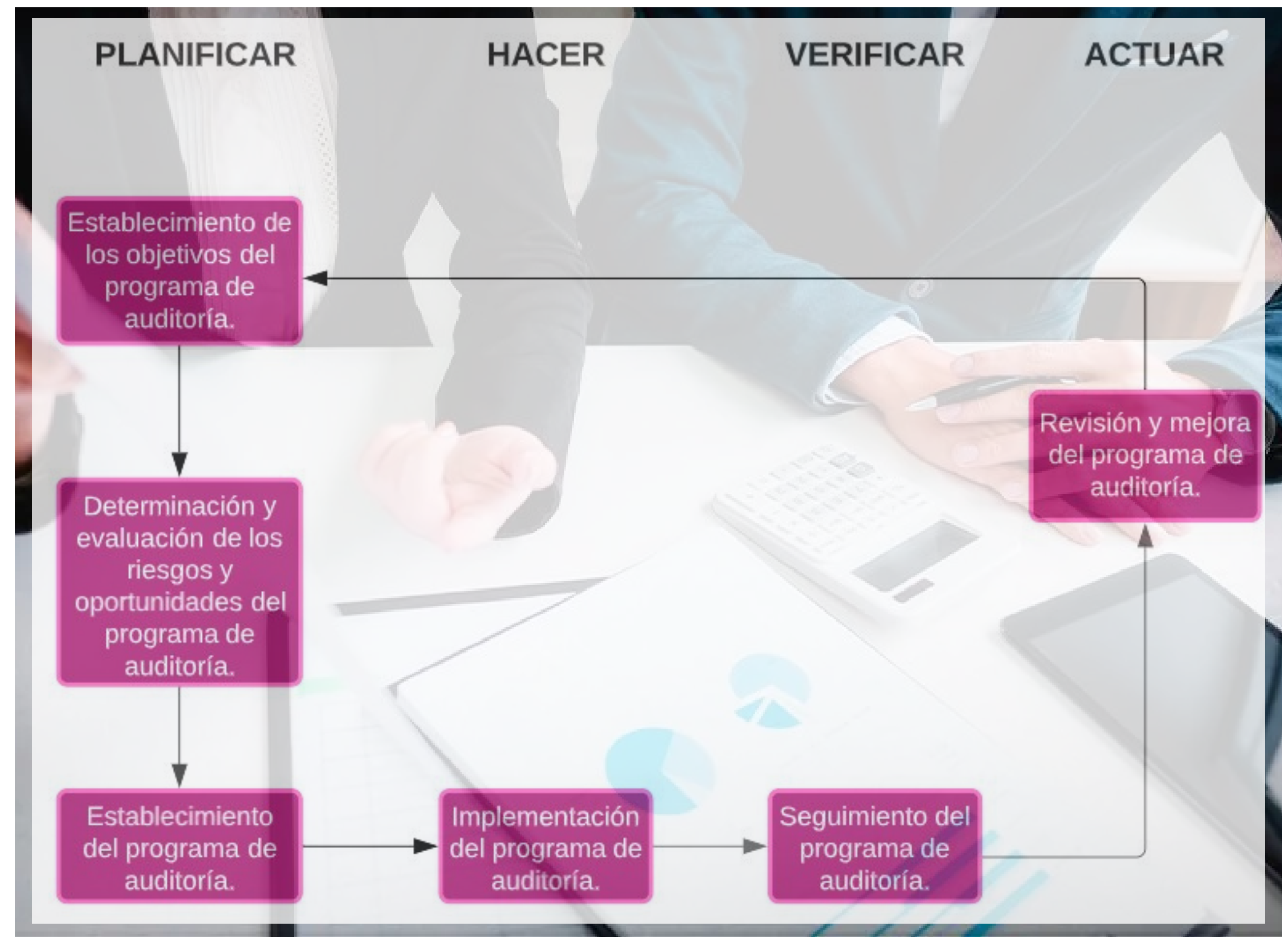


**GESTIÓN DE UN  
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

# Gestión de un programa de Auditoría

Responsables:

**Audidores Líderes /  
Coordinadores del SGC  
de la entidad**



## Establecimiento de los Objetivos del Programa de Auditoría

Los Auditores Líderes deben considerar:

- La Matriz de partes interesadas.
- El nivel de implementación o madurez del SGC.
- Los riesgos y oportunidades identificados en el SGC.
- Los requisitos aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los resultados de auditorías previas.

Determinar el nivel de madurez/ implementación del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la Delegación INE “ENTIDAD”, para verificar la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, evaluando:

- a) La eficacia y eficiencia de los procesos establecidos
- b) El cumplimiento de los requisitos reglamentarios aplicables.

Para contribuir con la mejora del sistema de gestión y su desempeño.



# Determinación y evaluación de los riesgos y oportunidades del programa de auditoría

## Riesgos

**Planificación:** Bloqueos en la carretera que impida llegar a la ubicación establecida, actos delictivos en una comunidad, factores climatológicos que dificultan la ejecución de las auditorías.

**Comunicación:** Red ineficiente para el envío de la lista de verificación de la auditoría.

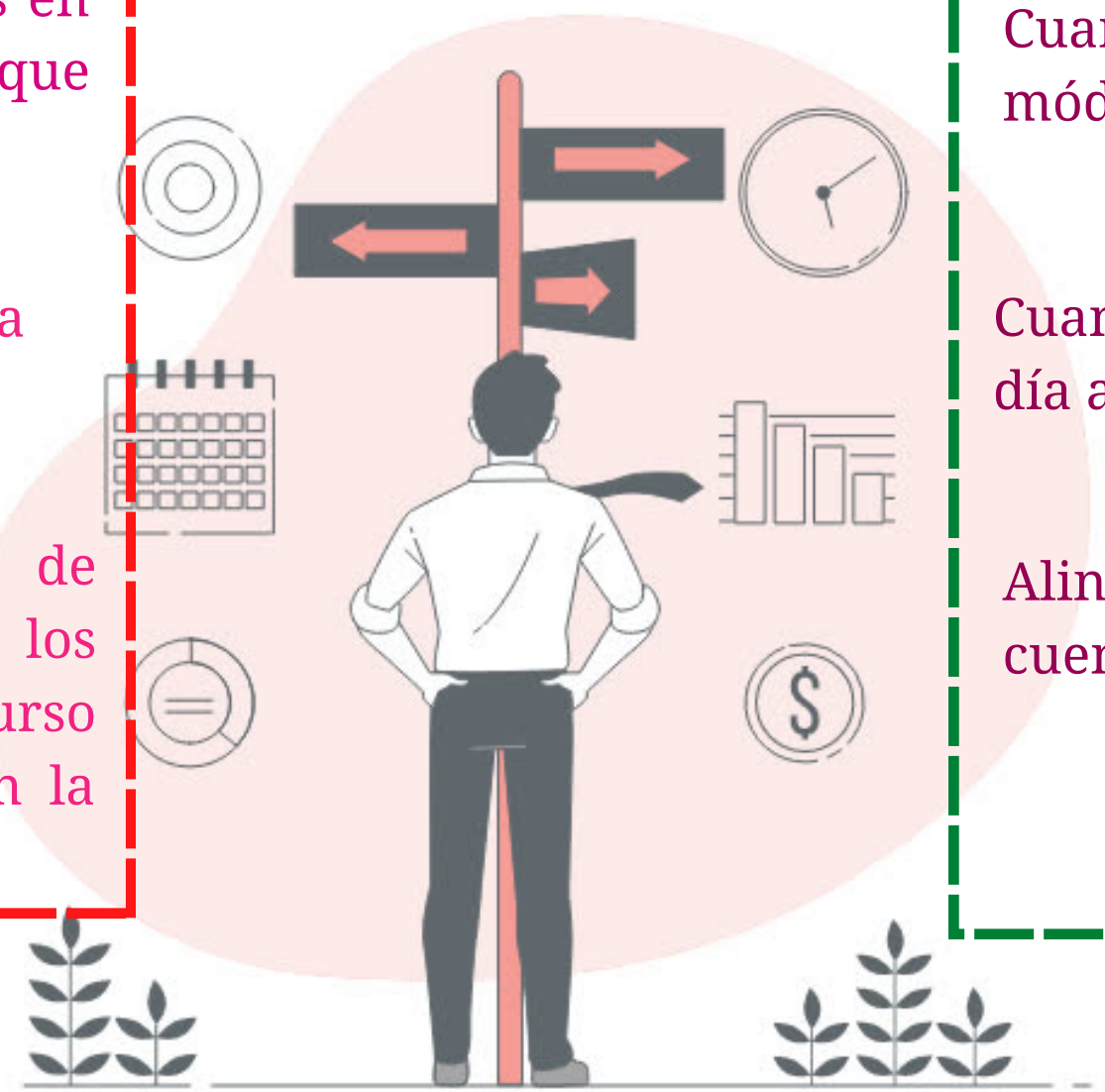
**Recursos:** No se planificaron los equipos de transporte necesarios para el traslado de los auditores, no se planifico correctamente el recurso económico para la ejecución de la auditoría en la entidad.

## Oportunidades

Cuando exista la posibilidad de auditar dos módulos el mismo día.

Cuando exista la posibilidad de auditar módulos un día antes de lo planificado en el plan de auditoría.

Alinear las fechas de la auditoría tomando en cuentas las actividades de la entidad.





# Estructura del Programa de Auditoría

Objetivo del Programa de Auditoría

Alcance, número y tipos de auditoría.

Métodos de auditoría.

Criterios de auditoría.

Recursos: Humanos, tiempo y materiales necesarios.

Riesgos y oportunidades del Programa de Auditoría.

Calendario de Auditorías.

Criterios para seleccionar al equipo auditor.



# Los Auditores Líderes tienen la responsabilidad de:



## Implementar el Programa de Auditoría

- Comunicar el Programa de Auditoría a la Alta Dirección.
- Gestionar los recursos necesarios.

## Seguimiento del Programa de Auditoría

- Asegurar el cumplimiento de lo establecido en el Programa de Auditoría.

## Revisión y mejora del Programa de Auditoría

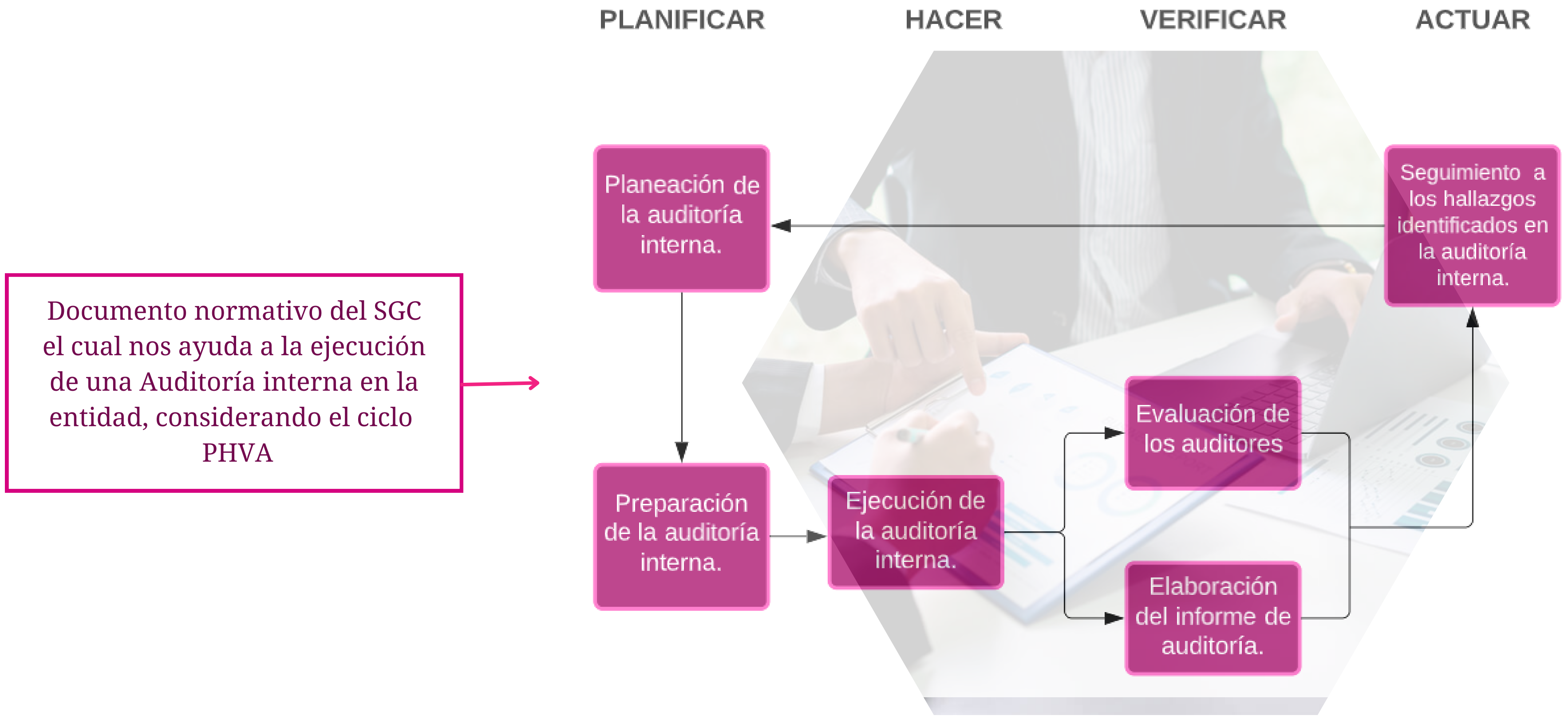
- Revisar si se han alcanzado los objetivos y hacer mejoras cuando sea pertinente al Programa de Auditoría.



**PLAN DE  
AUDITORÍA**



# Procedimiento de Auditoría

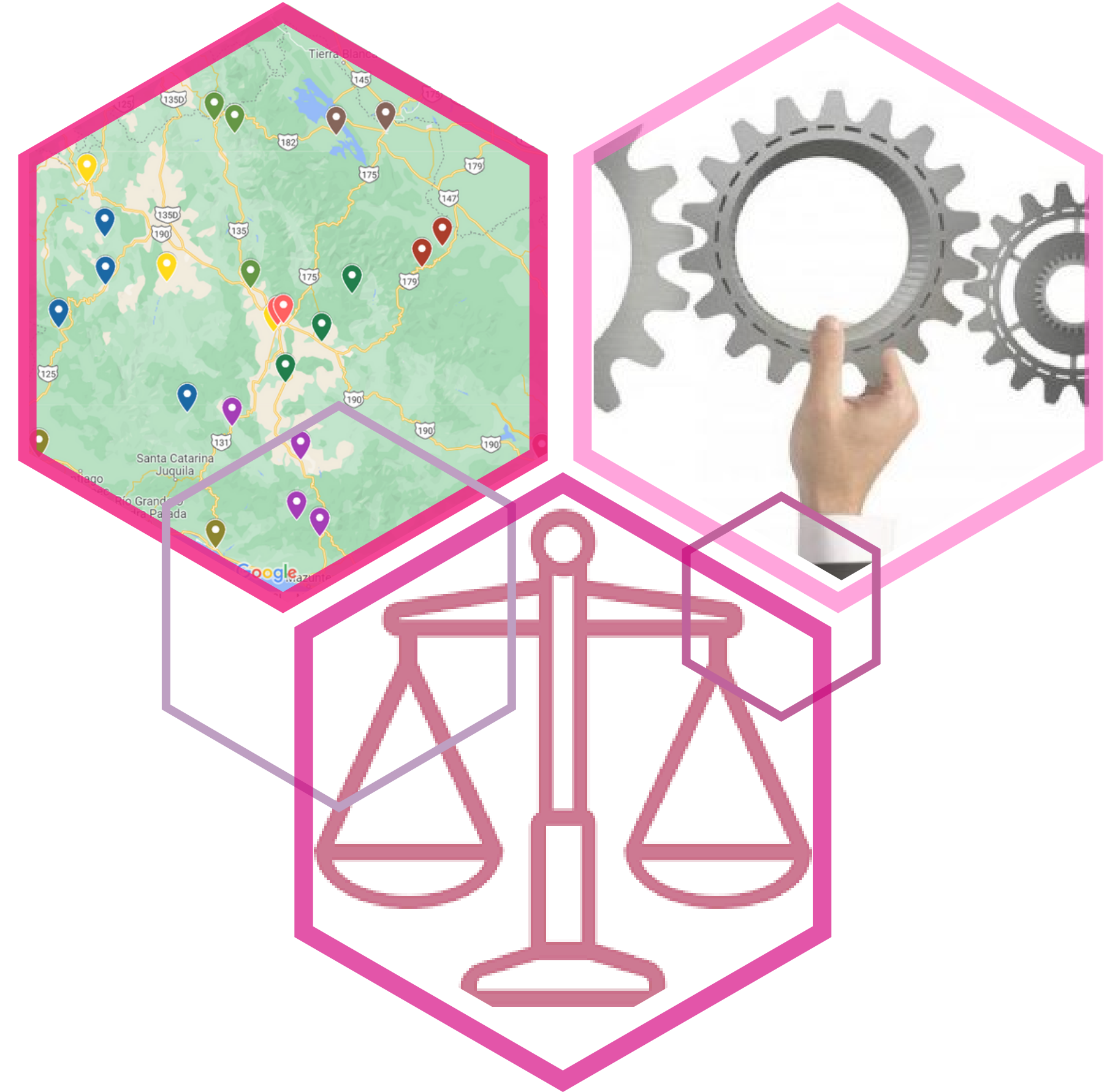


Documento normativo del SGC el cual nos ayuda a la ejecución de una Auditoría interna en la entidad, considerando el ciclo PHVA

# Planeación de la Auditoría interna

## Factores a considerar:

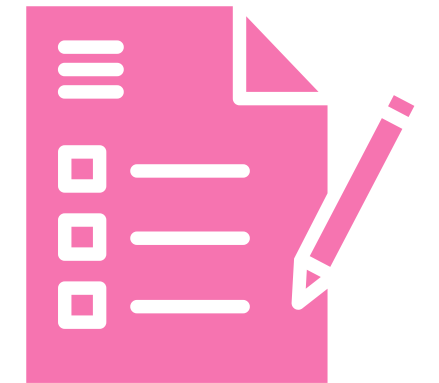
- 01** Cantidad de distritos y MAC.
- 02** Procesos que intervienen en el SGC.
- 03** Complejidad en la logística de la entidad.
- 04** Requisitos adicionales (legales y reglamentarios).



# Preparación de la Auditoría

## Contenido del Plan de Auditoría

- Lugar de la auditoría.
- Objetivo de la auditoría.
- Alcance de la auditoría.
- Criterios de auditoría.
- Recursos necesarios.
- Equipo auditor.
- Agenda de auditoría (ubicación, fecha y horario de reuniones de apertura y cierre).
- Validación del Plan de auditoría.

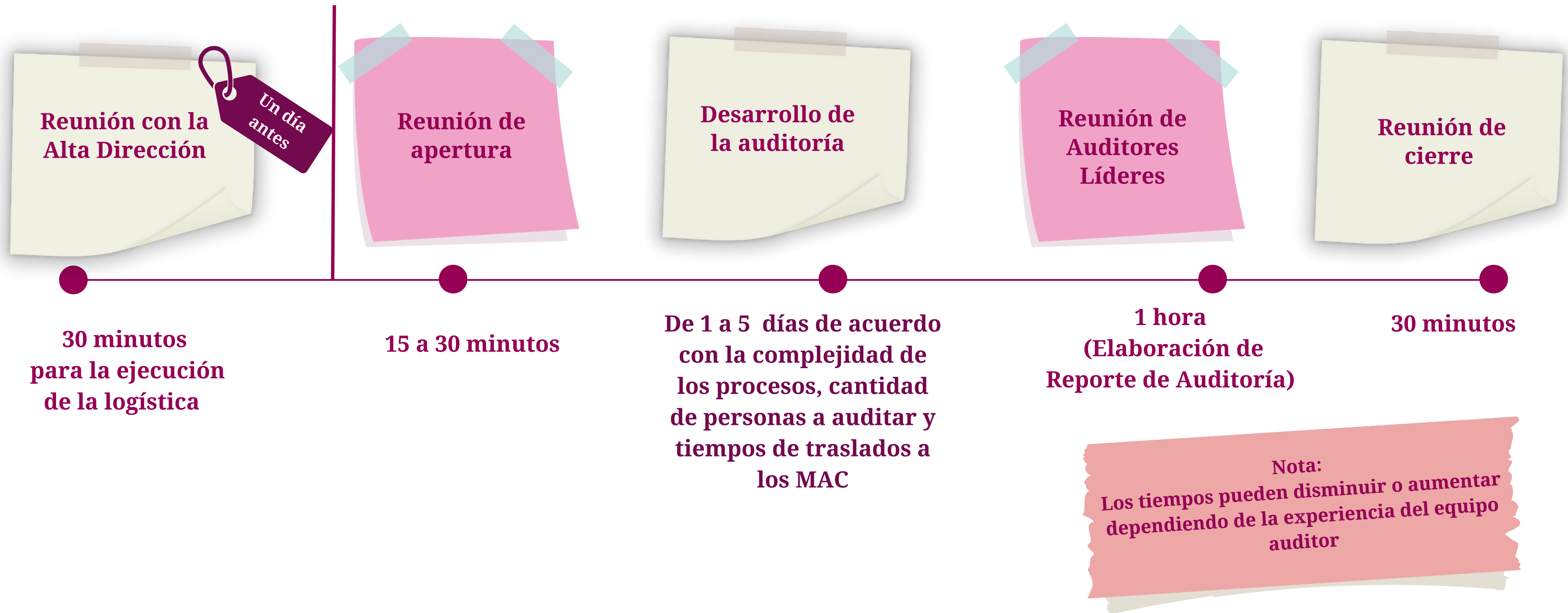


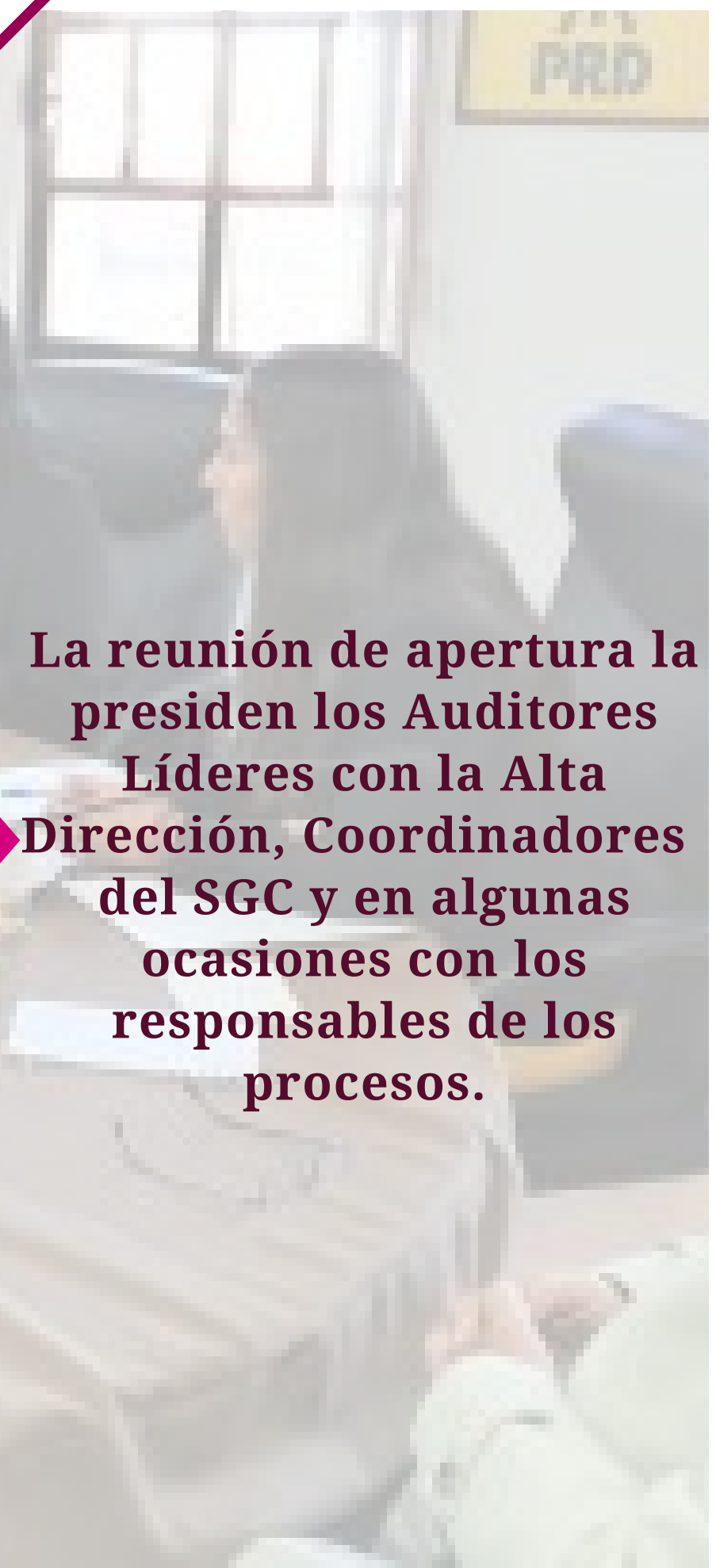


**EJECUCIÓN DE LA  
AUDITORÍA**



# Tiempos de la Auditoría





**La reunión de apertura la presiden los Auditores Líderes con la Alta Dirección, Coordinadores del SGC y en algunas ocasiones con los responsables de los procesos.**

**Reunión de apertura**

**Actividades a desarrollar:**

- Confirmación del Plan de auditoría, fecha, hora de reunión de cierre.
- Confirmación de los objetivos, alcance y criterios.
- Presentación del equipo auditor.
- Confirmación de los recursos e instalaciones que necesita el equipo auditor.
- Procesos que serán auditados.
- Confirmación de los temas de confidencialidad y seguridad de la información.
- Condiciones bajo las cuáles la auditoría puede darse por terminada.

# Durante la ejecución de la auditoría es importante que el equipo auditor:



**Se comuniquen periódicamente** para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar tareas.

Comuniquen inmediatamente al auditado las evidencias recopiladas que sugieran un riesgo.

Informe los cambios que se realicen al Plan de Auditoría para que los Auditores Líderes los revisen y aprueben.



# ¿Cómo recopilar la información en la auditoría?

Entrevistar a todos los dueños de procesos



Observar la operación en los MAC

Completar listas de verificación con la información que proporcione el auditado



Revisar y tomar una muestra de los documentos que brinde evidencia al proceso



# Entrevista en la Auditoría

## Actitudes positivas

Ser cortés y amable al preguntar

Guardar silencio cuando el entrevistado explica

Hablar en voz alta al revisar la documentación

Realizar preguntas abiertas

No involucrarse en discusiones

No tratar de ver todo a la vez

## Palabras que no debes usar

Yo creo

Yo siento

Yo pienso

De acuerdo con mis conocimientos

Mi experiencia dice



**Autoritarismo**



**Nerviosismo**



**Conflictos  
internos**



**Mutismo**

# Actitudes negativas del auditado



**Tácticas  
dilatorias**



**Tácticas de  
distracción**



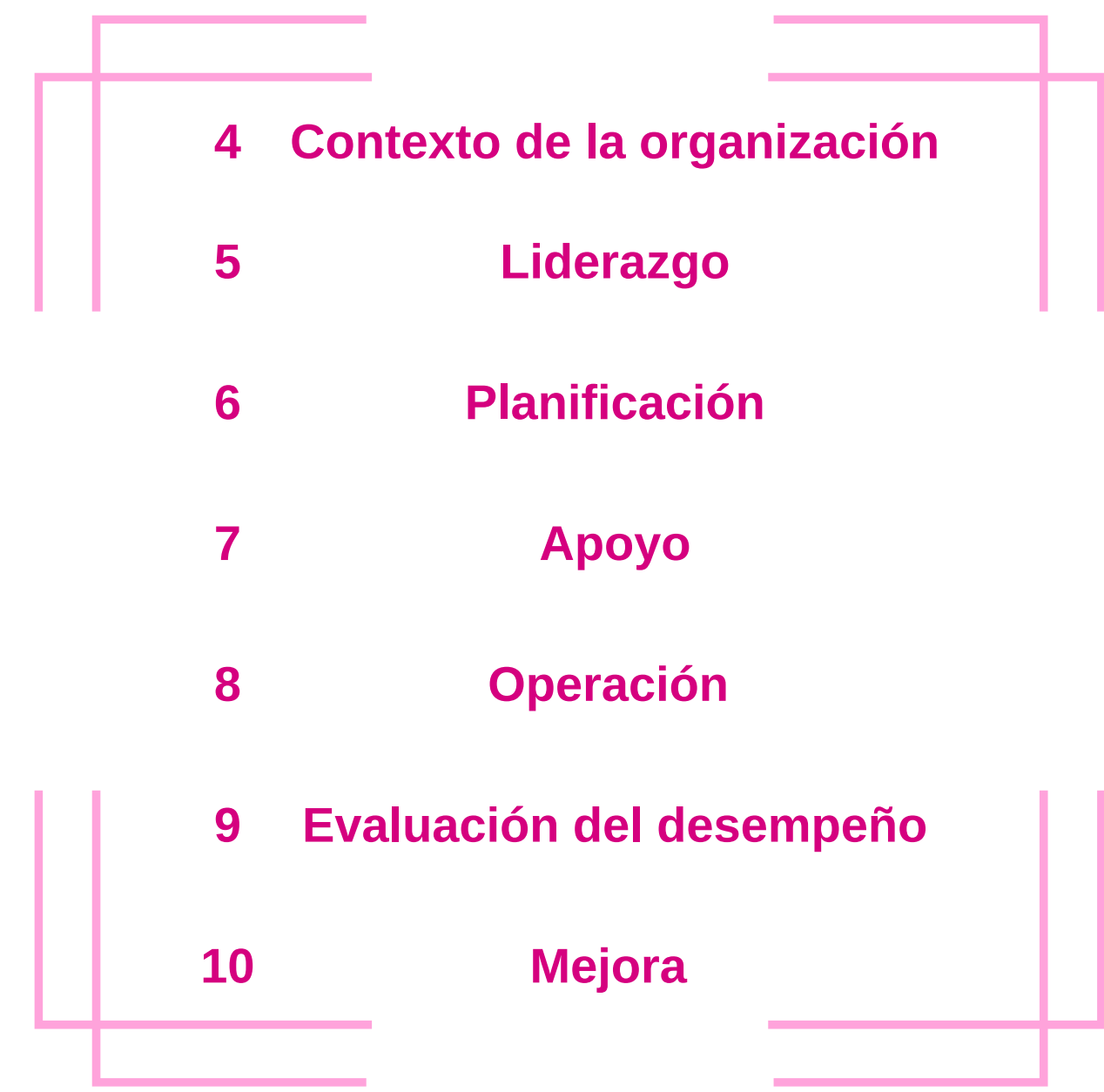
**Hostilidad**



**Estrés**

# Lista de verificación

## NORMA ISO 9001:2015





**IDENTIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE HALLAZGOS**



# Reunión de Auditores Líderes

Antes de la reunión de cierre de la auditoría, se recopilarán las listas de verificación para:

Revisar los hallazgos de la auditoría y demás información recopilada.

Acordar las conclusiones de la auditoría.

Preparar el reporte de la auditoría.



# Revisión de hallazgos ¿Cómo clasificarlos?

## No Conformidad Mayor

- No se realizan auditorías internas al SGC de la entidad.
- Extravío de credencial en el MAC.
- No hay seguimiento a las No Conformidades.
- No se están evaluando los procesos del SGC (Indicadores).

## No Conformidad Menor

- Uso de formatos no estandarizados en el SGC.
- Lista maestra de documentos desactualizada.
- No se entrega la ficha de atención al ciudadano.
- Evaluaciones del Desempeño incompletas.

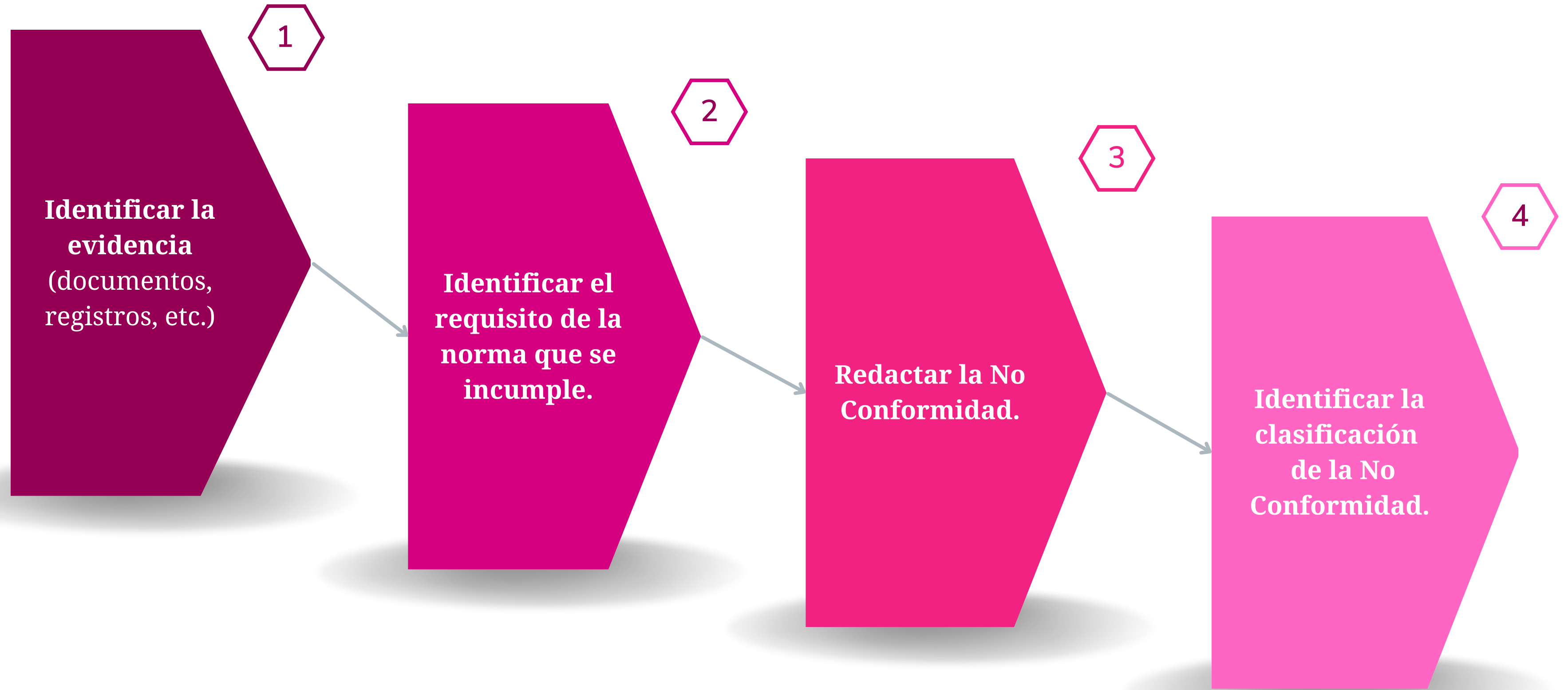
## Observación

- No hay señalética en los MAC.
- Buzones desactualizados.
- Carteles desactualizados.
- Documentos con firmas y fechas desactualizadas.

## Oportunidad de Mejora

- Gestionar la colocación de turnadores para MAC fijos.
- Gestionar la colocación de dispensador de gel desinfectante automático con medidor de temperatura para MAC fijos.

# Pasos para redactar una No Conformidad



# Reunión de Cierre

## ¿Quiénes participan?

- Alta dirección.
- Auditores líderes.
- Coordinadores del SGC.
- Algunos responsables de los procesos auditados.



## ¿Qué se presenta?

- Reporte de auditoría.
- Se muestra el nivel de implementación o madurez del SGC.
- Lectura a las no conformidades.
- Informar sobre las observaciones relevantes para que el auditado pueda establecer acciones.



## ELABORACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA



## SEGUIMIENTO A LOS HALLAZGOS IDENTIFICADOS EN LA AUDITORÍA (CÉDULAS DE NO CONFORMIDAD)

## EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS



# Informe de Auditoría

¿Qué debe contener?

- Conclusión global.
- Objetivo de la auditoría interna.
- Alcance de la auditoría interna.
- Requisitos de la norma ISO 9001:2015 evaluados.
- No conformidades mayores, no conformidades menores, observaciones y oportunidades de mejora levantadas.
- Participantes de la auditoría interna.
- Validación del informe de auditoría por los auditores líderes.

# Seguimiento al finalizar la Auditoría Interna

Los Coordinadores del SGC , los Auditores Líderes y equipo implementador proponen planes de acción para la atención de los hallazgos identificados.

El Plan de Acción debe contener los siguientes puntos:

- Descripción del hallazgo
- Análisis de causa-raíz del hallazgo y herramienta de mejora
- Responsables de la atención del hallazgo
- Plan de Trabajo
- Seguimiento al Plan de Actividades
- Validación del Plan de Acción



# Evaluación de Auditores Internos

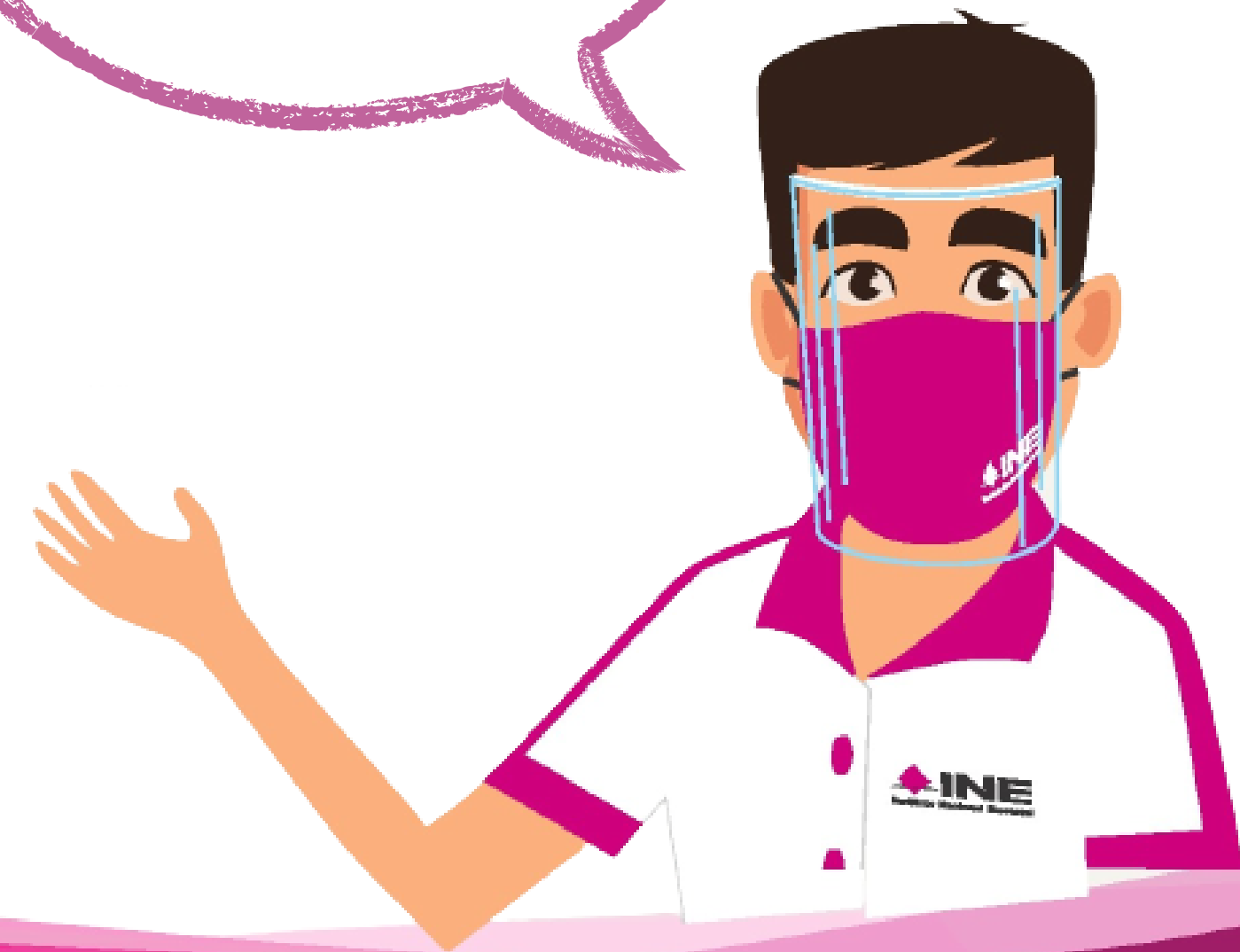
**Es importante:**  
Solicitar a los dueños de los procesos auditados responder un breve cuestionario con la finalidad de verificar el desempeño del equipo auditor





- Establecer el Programa de Auditoría.
- Preparar el Plan de Auditoría.
- Orientar al equipo auditor.
- Asignar actividades al equipo auditor.
- Definir los requisitos a auditar.
- Revisar la documentación de SGC.
- Presidir las reuniones de apertura y cierre con la Alta Dirección.
- Auditar procesos del SGC.
- Supervisar al equipo auditor durante la Auditoría.
- Realizar reuniones con el equipo auditor cuando sea necesario.
- Informar los resultados a la Alta Dirección.
- Elaborar el Informe de Auditoría.
- Verificar el seguimiento a los hallazgos de la de la Auditoría Interna.

**RECUERDA TUS  
RESPONSABILIDADES  
COMO AUDITOR LÍDER**



*Gracias por su Atención*

**Sistema de Gestión de la Calidad**

