

# AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

AUTOR: RANDY GERARDO CHAVARRIA

MAYO: 2021



San Marcos

## Contenido

Auditorías internas de calidad .....	3
Objetivos de una auditoría interna .....	3
Fundamentos de técnicas de auditorías.....	3
¿QUÉ ES UNA TÉCNICA DE AUDITORÍA?.....	3
Principales técnicas de auditoría ISO 9001 .....	4
Ejecución de auditorías internas de calidad basados en la Norma 19001 .....	5
Pasos para realizar la auditoría interna de calidad ISO 9001 .....	8
El inicio.....	8
Revisión de documentos .....	8
Desarrollo del plan de auditoría.....	8
Asignación de tareas según el plan de trabajo .....	8
Los documentos de trabajo .....	9
La secuencia de la auditoría.....	9
Reuniones iniciales de trabajo.....	9
Revisar otros documentos .....	9
La auditoría .....	9
Auditoría interna de calidad ISO 9001– Después de la auditoría.....	9
Principales Aspectos que Reúnen las Auditorías de un SGC.....	9
Planificación y Preparación de la Auditoría a un Sistema de Gestión de la Calidad .....	11
Proceso de Auditoría de un Sistema de Gestión de la Calidad .....	12
Elaboración del Informe de Auditoría de un SGC.....	14
Perfil que debe reunir un Auditor de SGC .....	16
8 habilidades que debe tener un Auditor Interno iso 9001.....	19
Habilidad 1: Planificar y organizar el trabajo eficazmente .....	19
Habilidad 2: Cumplir los horarios acordados .....	19
Habilidad 3: Establecer prioridades y centrarse en los asuntos importantes.....	19
Habilidad 4: Recopilar información productiva y eficientemente .....	19
Habilidad 5: Facilitar un ambiente distendido.....	20
Habilidad 6: Identificar factores que pueden afectar a la fiabilidad de los hallazgos .....	20
Habilidad 7: Comunicarse eficazmente, oralmente y por escrito.....	20

Habilidad 8: Mantener una escucha activa .....	20
Referencias bibliográficas .....	21



## Auditorías internas de calidad

Una auditoría es una inspección o examen que se realiza en una empresa u organización para verificar el correcto funcionamiento de esta en distintos aspectos. Se suele llevar a cabo por personas ajenas a la entidad que está siendo objeto del examen, denominados auditores.

En el caso de la auditoría interna de calidad, es la que se lleva a cabo en las empresas para controlar la perfecta implantación de la norma ISO 9001 en la organización. La realización de estas auditorías internas de un modo periódico es un requisito dentro de la propia norma ISO 9001 y se entiende como un componente básico para comprobar el grado de desempeño de la norma.

Con una auditoría interna de calidad, además de evaluar el funcionamiento de los sistemas implantados, se identifican las desviaciones que pueden existir e introducir medidas correctivas. Esto permite asegurar que el sistema de gestión de calidad sigue las directrices establecidas y que, por tanto, los clientes pueden seguir depositando su confianza en los productos o servicios de la empresa.

## Objetivos de una auditoría interna

- ◆ Velar por el cumplimiento de los requisitos que contempla la norma ISO 9001.
- ◆ Evaluación de la idoneidad o la no conformidad del sistema de gestión de calidad implantado en la compañía acorde a los requisitos establecidos.
- ◆ Determinación de la eficacia que presenta el sistema de gestión de calidad vigente para la consecución de los objetivos establecidos previamente.
- ◆ Detectar oportunidades de mejora en el sistema de gestión adoptado.
- ◆ Mantener un registro y documentación que recoja las valoraciones y evidencias evaluadas durante todo el proceso auditor.

<https://youtu.be/DcvNQxeOlZo>

## Fundamentos de técnicas de auditorías

### ¿QUÉ ES UNA TÉCNICA DE AUDITORÍA?

Es el método de investigación que utilizan los auditores para lograr la comprobación o información necesaria para llevar a cabo su opinión profesional

Los procedimientos de auditoría son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los Sistemas de Gestión de Calidad sujetos a examen, mediante los cuales, el auditor obtiene las bases para fundamentar su opinión.

La recopilación de evidencia, como parte de una auditoría, implica utilizar una serie de técnicas de auditoría ISO 9001. Las distintas técnicas de auditoría ISO 9001 no son excluyentes entre sí, sino

complementarias. La auditoría resulta ser así una red que se teje con el hilo que tienden estas técnicas, y las debemos conocer para realizar el proceso de modo satisfactorio.

## Principales técnicas de auditoría ISO 9001

El auditor ha de conocer estas técnicas y, en base a las circunstancias y al desarrollo de la auditoría, establecer cuáles emplear en cada momento. El objetivo es conseguir las evidencias de si el sistema cumple o no en relación a las expectativas del sistema de calidad.

### Observación visual

Dentro de las técnicas de auditoría ISO 9001, esta es la más básica para reunir evidencia. Simplemente observar el entorno es una forma poderosa para entender cómo funciona una organización: ¿hay orden?, ¿la comunicación es formal o informal?...

Los auditores experimentados hacen una primera inmersión en la organización que auditan y la observan desde todos los ángulos. Especialmente pueden buscar:

- **Documentos no controlados:** el auditor observa en busca de documentos publicados en las paredes o carteleras de la organización, sobre los escritorios, en las bandejas de salida de las impresoras. Estos son a menudo especificaciones o procedimientos informales que no están sujetos a ningún control, pero que sí pueden aportar evidencia al auditor.
- **Productos fuera del flujo normal:** el auditor busca grandes cantidades de productos que parecen estar fuera del flujo normal de producción. Se trata generalmente de productos no conformes, retirados a un lado para ser abordados cuando sea posible.
- **Instrumentos de medición:** la presencia de instrumentos de medición generalmente significa que se realizan verificaciones. En tales casos, el auditor debe averiguar para qué se utilizan y comprobar si la organización debería tener un proceso para garantizar la idoneidad de los instrumentos.
- **Servicios de limpieza y organización:** los problemas de limpieza y el desorden son síntomas de problemas mayores. Es necesario profundizar en estas condiciones e intentar descubrir qué está sucediendo.
- **Identificación de producto:** el auditor ha de comprobar que todos los productos tengan algún tipo de identificación: pegatinas, etiquetas, códigos de barras, toques de pintura, ubicación asignada, contenedores especiales, cajas o bolsas.
- **Soluciones y reparaciones improvisadas:** se busca evidencia de que los empleados han tenido que realizar reparaciones improvisadas. Las reparaciones no profesionales a menudo utilizan cinta adhesiva, cuerdas, cuñas y otros métodos artesanales. Esto es evidencia de que el programa de mantenimiento no existe o que la alta dirección no proporciona los recursos adecuados.

- **Mantenimiento informal de registros:** registros informales en cuadernos, hojas de papel, notas adhesivas... Si los registros se relacionan con un proceso crítico ISO 9001, esto constituye una no conformidad.

#### Examen de registros

Los registros son datos o informes que, en su conjunto, conforman una historia. Cuentan lo que ha sucedido en el pasado. Los auditores generalmente aceptan los registros como declaraciones de hechos sucedidos realmente, con la importancia que eso conlleva.

Si un procedimiento de la organización, o un requisito de ISO 9001 requieren un registro, el auditor debe exigirlo como evidencia comprobatoria de la conformidad.

#### Entrevistas a empleados

Una entrevista es una discusión estructurada. A diferencia de una discusión normal, esta cuenta con un objetivo específico: obtener información objetiva sobre el proceso que se audita.

El entrevistador debe planificar y controlar la discusión para que los hechos requeridos se recopilen de la manera más eficiente posible. En general, ciertas señales ayudan al auditor a saber si la entrevista que está dirigiendo se puede considerar como evidencia objetiva.

#### Muestreo de evidencia

Las auditorías nunca suelen lograr inspeccionar el 100% de los procesos y procedimientos a causa de tiempo insuficiente. De ahí la importancia de elegir las técnicas de auditoría ISO 9001 que mejor se adapten a las circunstancias particulares de cada auditoría.

Ante una totalidad difícil de abordar se recurre a muestras, que no necesitan tener una base estadística, pero sí deben ser suficientemente representativas. Si una totalidad de evidencia incluye miles de registros, entonces una muestra representativa aceptable sería a partir de un centenar.

El auditor puede pensar en subdividir la totalidad general de evidencia en subgrupos racionales. Por ejemplo, si está auditando la capacitación, puede dividir los empleados en grupos según su antigüedad en la organización. De cada grupo, debe seleccionar aleatoriamente un número representativo de ellos.

#### Revisión de documentos

Los estándares ISO cada día tratan de reducir el número de documentos obligatorios. Sin embargo, sobre todo al comienzo de la auditoría, los pocos o muchos documentos existentes ofrecen de forma discreta información para comprender cómo se ha construido el sistema de gestión de la calidad.

## Ejecución de auditorías internas de calidad basados en la Norma 19001

<https://youtu.be/i6pwCBrmN8Q>

La Norma ISO 19011 no establece requisitos, sino que proporciona orientación sobre la gestión de un programa de auditoría, sobre la planificación y la realización de una auditoría del Sistema de Gestión, así como la competencia y la evaluación de un auditor y un equipo auditor. La norma ISO 19011 no es una norma certificable pero sí que puede ayudar a las organizaciones a mejorar el desempeño de los Sistemas de Gestión que se encuentren implementados en la organización.

Cuando una empresa cuenta con un Sistema de Gestión implementado, debe realizar ciertas auditorías periódicas para asegurarse de que el Sistema de Gestión sigue siendo eficaz. En este momento es cuando la norma ISO 19011 entra en juego. La ISO 19011 proporciona recomendaciones para ayudar a las organizaciones a establecer un programa de auditoría que facilite el cumplimiento de los requisitos establecidos en las diferentes normas ISO. Las directrices que establecen la normas ISO sientan las bases para realizar las auditorías internas de la organización, las auditorías que la organización puede necesitar para evaluar a sus proveedores y las auditorías externas que tiene que realizar para optar a obtener la certificación.

### Principios de auditoría

La auditoría se caracteriza por depender de diferentes principios. Los principios tienen que ayudar a realizar la auditoría, es decir, proporcionan herramientas eficientes y fiables de apoyo a las políticas y controles de gestión, facilitando información sobre cómo debe actuar una organización para mejorar su desempeño.

Adherirse a los principios es un requisito previo para establecer las conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes y permiten que los auditores trabajen independientes para conseguir conclusiones similares en circunstancias similares.

Las orientaciones se basan en 6 principios que procedemos a señalar:

#### **Integridad**

Es un fundamento de la profesionalidad. Los auditores y las personas que realizan la gestión de un programa de auditoría deben desempeñar su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad, observar y cumplir todos los requisitos legales que sean aplicables, demostrar la competencia a la hora de realizar su trabajo, desarrollar su trabajo de forma imparcial, es decir, sin estar influenciados por nada y por nadie, ser sensible a cualquier influencia que pueda ejercer su juicio mientras realiza una auditoría.

#### **Presentación imparcial**

Es la obligación de informar con veracidad y exactitud. Todos los hallazgos, conclusiones e informes tienen que reflejar con veracidad y exactitud las actividades que se realizan durante las auditorías. Se tiene que informar de todos los obstáculos que se encuentran en el camino al realizar la auditoría y las opiniones divergentes que se queden sin resolver entre el equipo auditor y la persona auditada. La comunicación tiene que ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa.

## **Ser profesional**

Contar con diligencia y tener juicio a la hora de realizar la auditoría. Los auditores deben proceder con mucho cuidado, según la importancia que tenga la tarea que quieren desempeñar y la confianza que se deposite en ellos por el cliente de la auditoría y por las demás partes interesadas. Un gran factor a tener en cuenta a la hora de realizar su trabajo con el debido cuidado profesional es contar con la capacidad de realizar juicios razonados con todas las situaciones de la auditoría.

## **Confidencialidad**

Se debe realizar cuidando la seguridad de la información. Los auditores deben proceder con discreción durante la utilización y la protección de la información que ha adquirido durante la realización de la auditoría. La información de la auditoría no puede usarse de forma inapropiada para beneficio personal del auditor o del cliente de la auditoría, de forma que pueda perjudicar al interés legítimo del auditado. El concepto incluye el tratamiento apropiado de la información sensible o confidencial.

## **Independiente**

Es la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría. Los auditores deben ser independientes a la actividad que se quiere auditar siempre y cuando sea posible, además existen casos en los que deben actuar de forma libre contra el conflicto de intereses. Para las auditorías internas, los auditores deben ser independientes de los responsables operativos de la sección que se desea auditar. Los auditores deben mantener la objetividad según el proceso de auditoría para asegurarse de los hallazgos y las conclusiones de la auditoría que se basan sólo en la evidencia de la auditoría.

Para las empresas pequeñas, puede que no sea posible que los auditores internos sean independientes del todo de la actividad que deben auditar, pero tiene que hacer esfuerzos para eliminar esta barrera y fomentar la objetividad.

## **Enfoque basado en la evidencia**

Es el método racional para conseguir las conclusiones de las auditorías fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático. La evidencia de la auditoría tiene que ser verificable. En general se basa en la información que tienen disponible, ya que la auditoría se realiza durante un tiempo limitado y con recursos que tiene fin. Se tiene que aplicar una utilización apropiada para el muestreo, ya que se relaciona de forma estrecha con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.





## Pasos para realizar la auditoría interna de calidad ISO 9001

### El inicio

El auditor debe advertir a la Alta Dirección de la organización o a los encargados directos de la administración del Sistema General de la Calidad acerca de la realización de la actividad. Esto asegura que los empleados se encuentren disponibles para la tarea y que cuenten con los documentos, equipos y procesos que se han de examinar.

### Revisión de documentos

La revisión de documentos indicará al auditor la magnitud de la labor a realizar. Con ello, podrá establecer un cronograma de trabajo y de paso sentar las bases para los siguientes pasos.

### Desarrollo del plan de auditoría

Con base en la revisión de documentos, el auditor elabora una bitácora de trabajo que le permite delegar algunas actividades a otros auditores (en caso de requerirlos) y establece los tiempos de trabajo para cada uno de ellos, cuándo se desarrollará cada actividad y cuánto tiempo se dedicará a cada una de ellas.

### Asignación de tareas según el plan de trabajo

No todas las auditorías requieren varios auditores. Sin embargo, cuando así es, lo mejor es delegar actividades al mayor número de auditores posibles, teniendo en cuenta el trastorno que esta labor puede representar para el desarrollo de las actividades rutinarias de la organización.

## Los documentos de trabajo

Cada auditor prepara sus hojas de trabajo, en las que se identifica al auditor, los aspectos a verificar, el cuestionario a desarrollar y los medios de prueba necesarios, todo ello de acuerdo con los requisitos de ISO 9001 e ISO 19011.

## La secuencia de la auditoría

El flujo de la auditoría señala el camino a seguir. Es común iniciar por la revisión de los resultados de las auditorías internas, las “no conformidades” encontradas y las acciones correctivas que se han llevado a cabo. El flujograma de actividades asegura el cumplimiento de todas las actividades y la revisión de todos los registros de documentación.

## Reuniones iniciales de trabajo

Contando con un plan de trabajo, es posible realizar una reunión inicial de apertura, con los encargados del Sistema, y en lo posible, con miembros de la Alta Dirección de la organización. Es importante recalcar que esta es una auditoría programada y que el objetivo principal es certificar el cumplimiento de la norma y no encontrar “no conformidades”, que sabemos pueden existir, aunque en número menor.

## Revisar otros documentos

Iniciamos la auditoría revisando documentos. Sin embargo, durante y después de la reunión inicial de trabajo, sin duda surgirán otros documentos. Es el caso de aquellos que dan cuenta de mejoras a modo de prueba del sistema. Es el momento ideal para iniciar una comunicación fluida, distendida con los auditados, dentro de un ambiente de trabajo formal, pero amistoso.

## La auditoría

Es el momento de entrar en materia. Los auditores hacen las preguntas necesarias, recaudan la información pertinente y recogen los registros y las notas relativas al cumplimiento de los procesos, de acuerdo con el Sistema General de Calidad. El objetivo siempre será comprobar el cumplimiento de la norma, no lo contrario.

## Auditoría interna de calidad ISO 9001– Después de la auditoría

La etapa de verificación es lo que conocemos como auditoría. Sin embargo, existe un trabajo posterior, tan o más importante que la misma labor de recolección de información y verificación.

Generar los resultados de auditoría de forma consistente, presentar estos resultados al auditado, acompañados de conclusiones constructivas, publicar el informe definitivo de auditoría y hacer el seguimiento de las acciones correctivas determinadas en él, son los pasos finales necesarios para realizar la auditoría interna de calidad ISO 9001 según ISO 19011.

## Principales Aspectos que Reúnen las Auditorías de un SGC

Para el desarrollo de esta competencia, será necesario conocer y ser capaz de gestionar la realización de auditorías e interpretar el proceso de Certificación según el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001.

## **CONOCIMIENTOS**

En esta Unidad de Competencia desarrollarás los siguientes conocimientos disciplinares:

Conocer Conceptos Básicos y Definiciones de Interés.

Distinguir los Participantes en una Auditoría.

Comprender los Objetivos de una Auditoría de un SGC.

Diferenciar los Tipos de Auditorías.

Conocer las Características Generales que engloba el Proceso de Auditoría.

Comprender el Proceso de Certificación de la Empresa.

## **ACTITUD**

En esta Unidad de Competencia desarrollarás especialmente la siguiente actitud:

Fomentar Escucha Activa.

## **AUTOEVALUACIÓN**

Conceptos Básicos y Definiciones de Interés.

Participantes en una Auditoría.

Objetivos de una Auditoría de un SGC.

Tipos de Auditorías.

Características Generales que Engloba el Proceso de Auditoría.

Proceso de Certificación de la Empresa.

# Planificación y Preparación de la Auditoría a un Sistema de Gestión de la Calidad



Una de las fases más importantes de la Norma ISO auditoría, es decir, la ISO 19011 en su última versión, es la planificación de la misma. Es decir, aquella en la que se establece cómo se inicia la auditoría y cómo se preparan las actividades que se van a realizar durante el proceso.

El inicio de la auditoría

El inicio de la auditoría conlleva cumplir con ciertas actividades:

- Designar al líder del equipo auditor, así como al resto del equipo auditor.
- Definir los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría. De este modo queda claro qué queremos conseguir con la auditoría. El objetivo puede ser certificar un sistema de gestión, hacer una auditoría de cliente, o conocer el estado de implantación de algo en un departamento en concreto.
- Determinar la viabilidad de la auditoría. Consiste en verificar que se tienen los recursos económicos y humanos para realizar la auditoría de forma efectiva.
- Establecer un contacto inicial con el auditado. Así se le comunica que ha sido seleccionado para ser auditado conforme a las características que se hayan definido.
- Valorar riesgos: Es importante tener en cuenta aspectos como que el auditado no esté disponible, o el auditor llegue tarde, etc. Son riesgos que hay que contemplar y valorar.

Preparación de las actividades de la auditoría

La segunda fase de la planificación de la auditoría que recoge la ISO 19011:2018 es la preparación del plan de auditoría. Se trata de un documento que debe incluir:

- Los objetivos de la auditoría.
- Los criterios de auditoría y los documentos de referencia.
- El alcance de la auditoría. Las fechas y lugares donde se van a realizar las actividades de la auditoría in situ.
- La hora y duración estimadas de las actividades de la auditoría.

Tras ello, y antes de ejecutar la auditoría en sí, hay que asignar las tareas al equipo auditor. Además, es necesario preparar los documentos de trabajo.

Especificar todos estos apartados que recoge la norma internacional permite prepararse mejor para la gestión de un programa de auditoría ISO 19011.

AUDITORIA:		FECHA:	
REUNION DE APERTURA:		REUNION DE CIERRE:	
Fecha:	Hora:	Fecha:	Hora:
CARGOS A AUDITAR:			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:			
ALCANCE:			
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:			
PARTICIPANTES DE LA AUDITORIA	CARGO	EQUIPO AUDITOR	
Nota : El programa de entrevistas y la fecha de la reunión de apertura y cierre se acordarán con el auditor líder.			
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME AUDITORIA:			
EL INFORME SERA ENTREGADO A:		CARGO	
FIRMA AUDITOR LIDER:		APROBO:	

## Proceso de Auditoría de un Sistema de Gestión de la Calidad

Para que una auditoría interna de calidad sea realmente efectiva, no basta con constatar la existencia de modelos y procesos en conformidad con los requisitos de la norma. Una auditoría efectiva supera la validación de una lista de verificación. Su principal objetivo es proporcionar la mejora continua de los procesos.

Así, los esfuerzos deben concentrarse en la identificación de oportunidades de mejora, con el fin de fortalecer y promover la innovación de los procedimientos internos en la organización.

Con base en esta premisa, comentamos estos cinco pasos para que una auditoría interna de calidad sea algo más que un examen; sino que se convierta en una herramienta capaz de aprovechar el trabajo que se ha hecho al implementar la norma ISO 9001 en la organización.

5 pasos para una auditoría interna de calidad efectiva

Antes de iniciar el trabajo de campo, es importante definir quién realizará la auditoría, si un solo auditor o un equipo, qué se auditará, a quién se comunicarán los resultados y qué mecanismos se utilizarán para asegurar la implementación y la efectividad de las acciones correctivas.

Una vez definidos estos parámetros, podemos avanzar con los 5 pasos siguientes:

### 1. Planificar y establecer un horario

El trabajo de auditoría se inicia con una planificación minuciosa. En este punto es preciso tener en cuenta la complejidad del trabajo, el tiempo que demanda su ejecución y los recursos necesarios para adelantar y culminar la labor.

El cronograma es fundamental para que todos los involucrados conozcan las fechas de verificación de cada proceso. Aunque las auditorías sorpresa gocen de un halo de transparencia y confiabilidad en sus resultados, lo cierto es que generan un pésimo efecto entre los empleados auditados.

Dependiendo del proceso que se audite, es bueno considerar las siguientes cuestiones:

- ¿Existen procedimientos o procesos que por su complejidad se puedan dividir o ser auditados de forma individual?
- ¿Existe en la organización un área o departamento que presente problemas recurrentes que justifiquen un trabajo de auditoría más detallado y profundo?
- ¿El auditor, desde su punto de vista profesional, considera que se deben realizar más o menos auditorías?

En esta fase, también se debe definir el alcance de la auditoría interna de calidad y los objetivos de esta. La etapa de planificación y definición del cronograma debe ofrecer como resultado un diagnóstico para dimensionar el trabajo a realizar.

### 2. Comprometer a la Alta Dirección y al equipo de trabajo

Sin el compromiso de la Alta Dirección los resultados de la auditoría interna de calidad pueden verse seriamente comprometidos. Los directores deben estar convencidos de la importancia de la auditoría y asignar los recursos necesarios. Además, tienen que entender que son ellos los principales responsables de generar una cultura de calidad y de mejora continua en la organización.

Por supuesto, el compromiso también debe estar presente en el equipo de auditores. De nada sirve que la Alta Dirección apoye decididamente el proyecto, asigne los recursos e instruya a los empleados para que presten su máxima colaboración, si los auditores solo pretenden marcar unas casillas en una checklist.

### 3. Realizar la auditoría

La auditoría interna de calidad se puede iniciar con una reunión entre líderes que comparten y corroboran el plan de trabajo. Después de eso, es hora de entrar en la práctica de verificación. Hay varias maneras de realizar la recolección de evidencias e información durante una auditoría. Lo más importante en esta

etapa, es saber conducir el proceso en un ambiente de cordialidad, respetar los plazos establecidos en el cronograma y los flujos de trabajo de la organización.

El auditor puede elegir entre varios formatos para realizar su trabajo. Puede optar por revisar registros, analizar datos de procesos estandarizados, conversar con los empleados u observar los procedimientos en tiempo real.

EL objetivo principal es documentar la evidencia de que el proceso funciona de acuerdo con los requisitos de ISO 9001.

#### 4. Registrar y presentar los resultados

Los resultados son el producto que se fabrica durante una auditoría. Específicamente, en una auditoría interna de calidad, podemos identificar tres tipos de resultados:

- No conformidades: los problemas individuales, derivados de una diferencia entre los resultados y compromisos adquiridos, que son hallados durante la auditoría, deben ser documentados y clasificados como No Conformidades.
- Acciones de seguimiento: hay que verificar que las acciones correctivas o preventivas dispuestas en auditorías anteriores se hayan completado oportunamente y hayan sido efectivas.
- Informe general: se consolidan en él los hallazgos y acciones dispuestas para abordar esos problemas. También se detallan las acciones correctivas o preventivas nuevas que el auditor considere.

#### 5. Hacer seguimiento de las recomendaciones del informe

Es fundamental que la entrega del informe no se considere el final de la labor de auditoría. A partir de las no conformidades y hallazgos plasmados en el informe, la organización tendrá las herramientas necesarias para identificar las causas de las no conformidades. De este modo, podrá sugerir e implementar acciones correctivas.

Una vez que las acciones correctivas y preventivas se han implementado, es recomendable realizar una evaluación de efectividad. El proceso no llega a terminar, pues, técnicamente, será un ciclo continuo. Después de todo, como lo anotamos al iniciar este artículo, el propósito de la auditoría interna de calidad es preparar a la organización para afrontar la auditoría de certificación, pero también dejar un legado para la mejora continua del sistema.

## Elaboración del Informe de Auditoría de un SGC

Para aquellas organizaciones que han certificado e implementado la norma ISO 9001, el proceso de auditoría interna es quizá la forma más importante con la que cuentan para asegurarse de que su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) está funcionando correctamente y de manera eficiente. Ahora bien, ¿cuál es el papel del informe de auditoría interna en este proceso?

Algunas personas que no tienen un conocimiento avanzado sobre las auditorías internas o el SGC no comprenden bien la importancia que tiene un informe de auditoría interna.

¿Cuál es la importancia de un informe de auditoría interna?

Un informe de auditoría interna es el registro oficial de una auditoría – el único registro oficial. Todas las notas tomadas por los auditores, todas las observaciones formuladas por los empleados durante la auditoría, toda la información tomada de los propietarios de los procesos durante la auditoría y todas las declaraciones hechas durante la reunión de cierre no equivalen a algo oficial. Si algo no está registrado en el informe de auditoría en realidad no cuenta.

No podemos olvidarnos de que ese informe de auditoría interna no sólo lo van a leer las personas que fueron auditadas o aquellos que estaban en la reunión de cierre, sino que éste también será revisado por la Dirección de la organización y por personas (partes interesadas) que no participaron del proceso de auditoría.

Un ejemplo de terceras partes que van a revisar el informe de auditoría interna es el organismo de certificación. Por ello, es tan importante que toda la información esté detallada. El informe tiene que registrar toda la información necesaria acerca de las acciones correctivas necesarias y justificar por qué la organización cumple con la norma ISO 9001. El informe de auditoría interna es la evidencia completa registrada de todos los aspectos de la auditoría. En muchos sentidos, una auditoría sin un buen informe no es realmente una auditoría.

¿Qué se debería incluir en un informe de auditoría interna?

Vamos a ver cómo hacer un buen informe de auditoría teniendo en cuenta lo que se debe incluir y lo que no. Una buena guía acerca del contenido de un informe de auditoría interna se incluye en la norma ISO 19011.

A continuación, os detallamos los 7 elementos que debe incluir un informe de auditoría interna sacados de la ISO 19011:

- **Objetivo de la auditoría.** Si se trata de una auditoría periódica o una auditoría de seguimiento de acciones correctivas.
- **Alcance de la auditoría.** Por ejemplo, si hay varias líneas de fabricación, incluir si se han auditado todas o no, o si se ha dejado fuera algún turno.
- **Cliente de la auditoría.** ¿para quién se realizó la auditoría?
- **Fechas y lugares de la auditoría.** Es importante poder demostrar el marco temporal en el que se realizan las auditorías.
- **Criterios de la auditoría.** ¿Qué procesos se han auditado y siguiendo qué estándar?



- **Resultados de la auditoría.** ¿Cuáles son los resultados de las evidencias que se encontraron? Algunas organizaciones distinguen entre principales hallazgos (donde hay un fallo sistemático) y hallazgos menores (como uno o varios errores que se cometieron pero que no eran universales), pero esto no es necesariamente así. Otras organizaciones incluyen también los resultados positivos y mejores prácticas que pueden ser compartidos con toda la organización. Es importante incluir los elementos probatorios de los hallazgos.
- **Conclusiones de la auditoría.** ¿Cuál es el resumen de los resultados de la auditoría? ¿Había demasiados hallazgos para determinar si el proceso se llevó a cabo correctamente? ¿Cuál es la evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad?

Adicionalmente, la ISO 19011 incluye algunos elementos opcionales que se pueden incluir si se consideran útiles: un plan de auditoría; resumen del proceso de auditoría y obstáculos; áreas no cubiertas; el desacuerdo entre el auditor y el auditado; oportunidades de mejora; y planes de seguimiento acordados.

Para finalizar comentaros, el informe de auditoría interna no debería incluir nada que sea sorpresa para los auditados que lo lean. Si alguna información no fue presentada en la reunión de cierre, no debería aparecer en el informe de auditoría. Además, que el informe esté redactado de forma que sea fácil de comprender, ayudará a que la información de la auditoría sirva para mejorar el SGC.

<https://youtu.be/qL3WjHMfi50>

## Perfil que debe reunir un Auditor de SGC

<https://youtu.be/bovperX4uQg>



Un auditor interno suele ser una persona dentro de una organización que se encarga de realizar una auditoría a la organización contra la norma iso 9001.

Fíjate como he descrito al auditor interno con una persona que “suele ser” porque no en todas las ocasiones un auditor interno es una persona integrante de la plantilla de una organización.

Esto se debe a que quizás no existen nadie dentro de la organización que tenga las competencias necesarias para llevar a cabo esta auditoría interna.

Las competencias de una auditor interno lo forman el conjunto de cualidades, conocimientos y habilidades que debe disponer la persona que va a realizar la auditoria interna.



**La norma ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión**, enumera los conocimientos y habilidades de un auditor, pero lo hace de forma unificada.

En este post he considerado diferenciar las cualidades por una parte y los conocimientos por otra para que tú los puedas entender mejor.

#### **Cualidades de un auditor interno iso 9001**

Están relacionadas con el comportamiento mientras realiza una auditoría. La norma ISO 19011 enumera muchas cualidades, pero yo te voy a hacer un resumen de lo que, bajo mi punto de vista, son las más importantes.

Un auditor interno debe ser:

- **Imparcial:** Imparcial significa que si tu eres el responsable del sistema de gestión de la calidad de tu organización NO puedes hacer la auditoría interna, ya que de lo contrario NO serías imparcial ya que estás auditando tu propio trabajo. Ojo con esto porque es el error más común dentro de

las organizaciones. Para evitar esta situación deberías de formar a una persona dentro de la organización como auditor interno o contratar a un consultor/asesor externo para que realice la auditoría interna.

- **Sincero y honesto**
- De **mente abierta**: Es decir, debe estar dispuesto a considerar ideas o puntos de vista diferentes a lo que espera ver o escuchar. También estar abierto a que existen diferentes culturas sociales en los auditados
- **Diplomático**: Debe tener tacto en cómo se comunica con el auditado.
- **Observador**: Estar atento al entorno físico y las actividades que se están desarrollando alrededor de él/ella mientras está auditando.
- **Versátil**: Para poder adaptarse fácilmente a diferentes situaciones. Muchas veces durante la auditoría hay que posponer cierta actividad o empezar por otro asunto hasta que el auditado tenga disponibilidad.
- **Seguro de sí mismo**: Capaz de pensar y actuar de forma objetivo y no dejarse influenciar por el entorno o el auditado.

### **Conocimientos de un auditor Interno iso 9001**

Los conocimientos que debe poseer el auditor interno se pueden dividir entre conocimientos genéricos y específicos.

Los conocimientos genéricos hacen alusión a los que debe tener acerca de la norma que está auditando, por lo tanto, deben ser conocimientos sólidos.

Por su parte los conocimientos específicos hacen referencia a las aptitudes y el know-how suficiente que debe tener el auditor interno respecto al sector que está auditando.

Esto es conocer:

- Los conceptos generales del negocio, sus principales procesos y la terminología utilizada: De nada sirve auditar una gran imprenta si no sabes lo que es la impresión offset, que es un cliché, que son las máculas, etc. Lo único que auditarás bien serán los requisitos de la norma, pero cuando llegue la hora de auditar la fabricación del producto no podrás aportar realmente valor.
- La estructura general y jerarquías en el organigrama del auditado.
- Los requisitos legales asociados a su actividad.
- Las principales partes interesadas.
- Los principales y comunes riesgos.

No olvides que estas competencias o las que tu creas pertinentes deben estar reflejadas en tu sistema de gestión de la calidad mediante un documento como “descripción de puesto de trabajo del auditor interno” o algún otro documento similar.

## 8 habilidades que debe tener un Auditor Interno iso 9001

### Habilidad 1: Planificar y organizar el trabajo eficazmente

Para ello es básico el preparar bien la auditoría interna para aprovechar el tiempo al máximo el día que estés auditando.

Para ello deberás preparar previamente en el informe sobre el que vas a trabajar el día de la auditoría. Registra por cada requisito de la norma qué evidencia debería existir y así el día de la auditoría irás mucho más rápido.

### Habilidad 2: Cumplir los horarios acordados

Controlar los tiempos es una de las cosas más complicadas cuando se hace una auditoría interna.

Establece para ello franjas horarias en las que tengas preestablecido qué deberías haber visto y así saber en qué puedes dedicar más o menos tiempo cuando estés auditando y cómo vas con respecto a lo planificado.

### Habilidad 3: Establecer prioridades y centrarse en los asuntos importantes

Dentro del plan de auditoría que tendrás que preparar, deberías de poder cumplirlo y auditarlo todo.

Pero existen ciertos aspectos de la norma que son de suma importancia: comprobar el alcance del sistema, contexto y partes interesadas, riesgos y oportunidades, objetivos e indicadores, no conformidades, prestación del servicio.

Bajo mi punto de vista esto que te acabo de mencionar representa el grueso de un sistema de gestión basado en ISO 9001.

Si para auditar el “control de cambios” tan solo has podido ver un ejemplo no te preocupes y sigue adelante con el resto de la auditoría.

### Habilidad 4: Recopilar información productiva y eficientemente

Cumplimenta los documentos de trabajo previamente preparados (check list, plantillas, un test).

Podrías apoyarte de una Tablet a la hora de realizar entrevistas al personal.

El uso de fotografías mediante una Tablet o un teléfono móvil (siempre que lo permita el auditado) es una evidencia muy sólida que te dará mucha información a la hora de recopilar evidencias y luego redactar el informe de auditoría interna.

## Habilidad 5: Facilitar un ambiente distendido

Esta habilidad es importante ya que es muy necesario que el auditado se sienta tranquilo y cómodo para explicar qué es lo que hace y cómo lo hace.

Explica al auditado que no estás evaluando si trabaja bien o mal, sino que simplemente estás evaluando unos requisitos de la norma y unos procesos que están establecidos.

## Habilidad 6: Identificar factores que pueden afectar a la fiabilidad de los hallazgos

Documentos incompletos, información poco coherente o contenidos desactualizados son factores que te pueden llevar a dudar de la fiabilidad de la información que estás obteniendo mientras haces la auditoría interna.

## Habilidad 7: Comunicarse eficazmente, oralmente y por escrito

Para comunicarse de forma oral eficazmente haz preguntas abiertas cuando necesites bastante información y preguntas cerradas cuando necesites confirmar un aspecto o asunto.

Tener habilidades para redactar es importante para que el auditado entienda bien el informe de auditoría en el momento de leerlo.

Sobre todo, debes tener ciertas dotes para redactar no conformidades y observaciones.

Para redactar no conformidades identifica bien cuál es el requisito que se está incumpliendo y cuál es el hallazgo que has detectado en dónde se incumple el requisito.

De forma esquemática sería algo así [Nc = requisito que NO se cumple + hallazgo que no cumple]

Para redactar observaciones identifica el hallazgo y el motivo por el cual se puede convertir en una no conformidad.

Esquemáticamente podría ser algo así [Obs = hallazgo + motivo posible incumplimiento]

## Habilidad 8: Mantener una escucha activa

Esta habilidad no aparece de forma expresa en la norma ISO 19011 pero bajo mi punto de vista es importantísima.

Dado que la mayor parte del tiempo lo que debería de hacer una auditora es escuchar, el saber escuchar al auditado y demostrar que se le ha entendido (con un gesto, con una palabra, con otra pregunta, etc) es algo vital durante la comunicación entre auditor y auditado.

## Referencias bibliográficas

- Arter, Dennis (2004). *Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento*. Tercera Edición. Editorial Diaz do Santos. España.
- Atehortúa, Federico (2005). *Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas*. Primera Edición. Editorial de la Universidad de Antioquía. Colombia.
- Fundación ECA Global (2006). *El Auditor de Calidad*. Primera Edición. FC Editorial. España
- Oviedo, Antonio (2018). *Cómo Hacer una Auditoría Interna ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015*. Primera Edición. Editorial E-duca. Mexico
- Grimas, Pedro (2005). *Técnicas para la gestión de la calidad*. Tercera edición. Editorial Diaz do Santos. España
- <https://leanmanufacturing10.com/auditoria-de-calidad>
- <https://tueconomiafacil.com/que-es-la-auditoria-de-calidad/>
- <https://www.mooreauditest.com/como-cuando-y-por-que-realizar-una-auditoria-de-calidad/>



[www.usanmarcos.ac.cr](http://www.usanmarcos.ac.cr)

San José, Costa Rica