

CURSO DE

FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

ISO 19011:2018



CICLO DE MEJORA CONTINUA - PHVA

Tomar medidas correctivas para lograr el cumplimiento de las metas

Definir las metas y los métodos para alcanzarlas
(Incluyendo todos los riesgos dentro del proceso)

Actuar. Cómo mejorarlo la próxima vez

Planear. ¿Que Hacer? ¿Cómo Hacerlo?

Verificar. Cotejar lo ejecutado con lo planeado

Hacer. Ejecutar lo que se planificó

Evaluar los resultados de las tareas ejecutadas; verificando los problemas que originan el no cumplimiento de las tareas (formación, planeación)

Ejecutar las tareas y recoger los datos, después de haber realizado un proceso de formación (educar y entrenar)



ENTRADAS-PROCESO-SALIDAS

MATERIA PRIMA

ACTIVIDADES
DEL PROCESO

PRODUCTO
TERMINADA



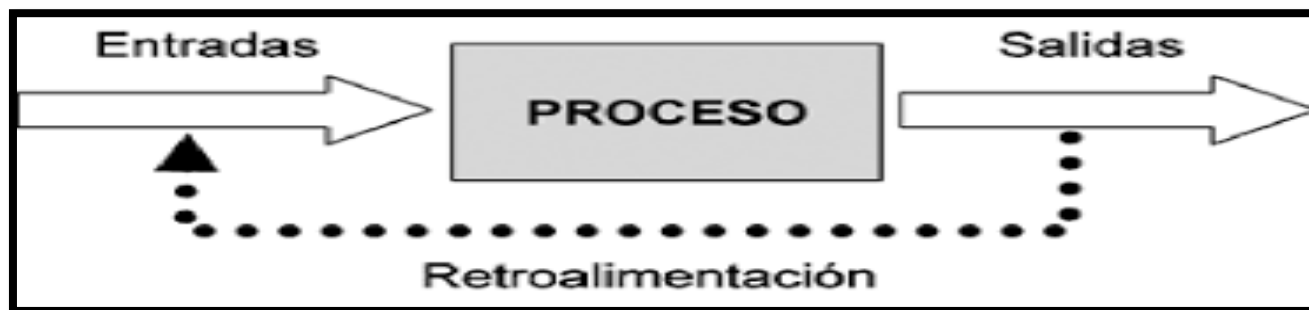
—————> Actividades que aportan valor

- - - - -> Flujo de información

Procesos



¿Qué es un Proceso?



Es una serie de actividades interrelacionadas que juntas transforman las entradas en salidas.

Elementos de la Norma ISO 9001:2015

Elementos 1,2 y 3 No contienen requisitos

4. Contexto de la organización

5. Liderazgo

6. Planificación (Planear riesgos posibles)

7. Apoyo

8. Operación

9. Evaluación del desempeño

10. Mejora

Objetivo de Capacitar al Auditor interno

- Brindar conocimientos básicos y desarrollar en ustedes las habilidades como auditor, para planificar y realizar auditorías internas dentro de los procesos del municipio.
- Como auditores preguntaremos a las secretarías lo siguiente:
 - ✓ QUE DIGAN LO QUE HACEN,
 - ✓ QUE DEMUESTREN LO QUE DICEN,
 - ✓ Y QUE NOS LO COMPRUEBEN CON DATOS Y EVIDENCIAS.

AUDITORES INTERNOS



*Supervisor, supervisor, entiendo que eres quien da las instrucciones de trabajo a los operadores, pero **¿Dónde esta la evidencia que ellos las siguieron?***

Auditor Interno;

- Es una persona calificada/competente para conducir auditorias de calidad, basado en un listado de preguntas sobre el cumplimiento de los procesos.

Auditoria Interna

- Es una Investigación sistemática e independiente para determinar si las actividades de calidad y los resultados de la auditoria cumplen con los requisitos establecidos al inicio de proceso planificados, si se realizan estos procesos efectivamente y son apropiados para alcanzar los objetivos planeados.

Categoría de Auditorias

- 1) Auditoria de desempeño en base a Objetivos.
- 2) Auditoria de procesos.
 - a) **Internas**
 - b) Externas
- 3) Auditorias al Proceso y al Producto
- 4) Auditorias por Niveles (especificas de algun cliente)

AUDITADO

El Responsable de la ejecución del presupuesto y procedimiento aprobado para cada **PROCESO** dentro de su RESPONSABILIDAD, y cuya operación puede afectar directamente la calidad de los servicios/productos dirigidos a los clientes.

FASES DE UNA AUDITORIA



- ☐ PRESENTARSE
- ☐ EXPLICAR EL PROPOSITO DE LA AUDITORIA
- ☐ CONFIRMAR QUIEN ESTARA CONTESTANDO LAS PREGUNTAS
- ☐ AL TERMINAR LA AUDITORIA , DESPEDIRSE Y DAR LAS GRACIAS.

- ☐ CUESTIONAR SOBRE EL PROCESO Y REGLAMENTO
- ☐ CAPACITACION EMPLEADOS
- ☐ REGISTRAR INCUMPLIMIENTOS.
- ☐ SEÑALAR AREAS DE MEJORA
- ☐ REUNION DE CIERRE

- ☐ AGRADECER AL AUDITADO LA ATENCION
- ☐ RESOLVER DUDAS SOBRE LOS HAYASGOS
- ☐ ASEGURAR LA CONFIDENCIALIDAD DE LA AUDITORIA
- ☐ REVISAR LOS HAYASGOS ENCONTRADOS CON EL AUDITADO
- ☐ DETERMINAR EL PLAZO PARA DETERMINAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS.

Que debe hacer un auditor

Prepararse: Conocer el tema y el proceso a ser auditado

Aprender: Todo lo posible del proceso

Controlar: La auditoria

Ayudar: En areas en donde exista una falta de entendimiento o mala interpretacion.

Observar: Buena etica de negocios

Obtener: Evidencia objetiva

Felicitar: Al auditado

Ser consico: Mantenga las preguntas cortas y al grano

Como **no debe** y **debe ser** un auditor.

- 1) Impropio
- 2) Argumentativo
- 3) Inarticulado
- 4) Imprudente
- 5) No comunicativo
- 6) Dishonesto
- 7) Con prejuicios
- 8) Credulo
- 9) No observador
- 10) Intolerante
- 11) Perezoso
- 12) Parcial
- 13) Muy sensible

- 1) Diplomático
- 2) Profesional
- 3) Articulado
- 4) Juicioso
- 5) Comunicativo
- 6) Honesto
- 7) Sin prejuicio
- 8) Inquisitivo
- 9) Observador
- 10) Comprensivo
- 11) Trabajador

Categorías de disconformidades

- a) **Mayor:** La ausencia de un procedimiento, de una instrucción de trabajo requerido o la omisión de un requerimiento del cliente total.
- b) **Menor:** Una observación, falta de ortografía, si lo hace pero no hay suficiente evidencia, sigue su procedimiento pero no sabe quien lo firmo.

Razones de disconformidades

- a) El proceso no se ajusta al manual de calidad.
- b) El procedimiento dice una cosa y se hace otra.
- c) El proceso no es efectivo.
- d) Ausencia de: Estructura de la organizacion, educacion y entrenamiento, recursos, apoyo de la gerencia, informacion



Ismael García R.

✓ **Manuales de superación para jóvenes**

✓ **Podcast**

✓ **Cursos**

✓ **Conferencias**

✓ **Videos**

✓ **Libros**



Soy profesionalista comprometido con mis lectores jóvenes y profesionistas

- ☐ **Los capacito con propósito**
 - ☐ **Les comparto mis experiencias a través de mis cursos, manuales y conferencias**
 - ☐ **Los oriento en como renovar su proceso de vida.**