

ÍNDICE

Introducción	11
Capítulo 1. LA AUDITORÍA INTERNA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	13
1.1. Definición de auditoría	15
1.2. Tipos de auditoría	18
1.3. Principios de auditoría	21
1.3.1. Integridad	21
1.3.2. Ecuanimidad	22
1.3.3. Profesionalidad	23
1.3.4. Confidencialidad	23
1.3.5. Independencia	24
1.3.6. Enfoque basado en la evidencia	25
1.4. Calidad de la auditoría	25
1.5. Riesgo de auditoría	28
Capítulo 2. INTRODUCCIÓN A LA NORMA ISO 19011	31
2.1. Origen y evolución de la norma ISO 19011	33
2.1.1. Norma ISO 45012	33
2.1.2. Norma ISO/IEC 17021	34
2.1.3. Norma ISO 19011	37
2.1.4. Relación entre ISO 19011 e ISO/IEC 17021	39
2.2. Estructura y contenidos de la norma ISO 19011	40

2.2.1. Estructura	40
2.2.2. Contenidos	41
2.2.2.1. Alcance	41
2.2.2.2. Referencias normativas	42
2.2.2.3. Términos y definiciones	42
2.2.2.4. Principios de auditoría	44
2.2.2.5. Gestión de un programa de auditoría	45
2.2.2.6. Realización de una auditoría	46
2.2.2.7. Competencia y evaluación de auditores	47
2.2.2.8. Anexo A	48
2.2.2.9. Anexo B	49

Capítulo 3.

PROCESO DE AUDITORÍA SEGÚN LA NORMA ISO 19011	51
3.1. Planificación de auditorías	53
3.1.1. Planificación de auditorías internas	53
3.1.2. Objetivos del plan de auditorías	55
3.1.3. Diseño del plan de auditorías	56
3.1.4. Implementación y puesta en marcha del plan de auditorías	62
3.1.5. Métodos de auditoría	64
3.1.6. Selección del equipo auditor	64
3.1.7. Resultados de las auditorías	66
3.1.8. Registros de auditoría	67
3.1.9. Seguimiento, medición y mejora de proceso de auditoría	68
3.2. Realización de la auditoría	69

3.2.1. Primer contacto con el auditado	70
3.2.2. Preparación de la auditoría	72
3.2.3. Desarrollo “in situ” de la auditoría	77
3.2.4. Informe de auditoría	95
3.2.4.1. Redacción de las no conformidades	98
3.2.4.2. Clasificación de las no conformidades ..	104
3.2.5. Cierre de la auditoría	104
Capítulo 4.	
MÉTODOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA	107
4.1. Métodos de auditoría	109
4.1.1. Auditorías “in situ”	109
4.1.2. Auditorías remotas	110
4.1.3. Auditorías con y sin interacción humana	112
4.2. Técnicas de auditoría	112
4.2.1. El estudio general	113
4.2.2. La inspección	114
4.2.3. La investigación	115
4.2.4. Certificados	117
4.2.5. La observación	118
4.3. Auditorías enfocadas a procesos	120
4.3.1. Auditorías horizontales	122
4.3.2. Auditorías verticales	124

Capítulo 5.	
EL AUDITOR DE CALIDAD	127
5.1. Introducción	129
5.2. Competencias del auditor	132
5.2.1. Determinación de las competencias del auditor ...	133
5.2.1.1. Comportamiento personal	133
5.2.1.2. Conocimiento y habilidades	137
5.2.1.3. Logro de competencias del auditor	145
5.2.2. Criterios de evaluación del auditor	146
5.3. Mejora de las competencias del auditor	149
Capítulo 6.	
AUDITANDO UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	151
6.1. Introducción	153
6.1.1. Objetivo de la auditoría interna de un SGC	153
6.1.2. Alcance de la auditoría interna de un SGC	154
6.2. Auditando...	156
6.2.1. Diseño y desarrollo	156
6.2.1.1. La planificación del d&d	158
6.2.1.2. Las entradas al d&d	158
6.2.1.3. El proceso de d&d y sus revisiones	159
6.2.1.4. Los resultados del d&d	160
6.2.1.5. La verificación del d&d	161

6.2.1.6. La validación del d&d	162
6.2.1.7. Los cambios del d&d	165
6.2.2. Política y objetivos	167
6.2.3. La comunicación con el cliente	169
6.2.4. El sistema documental	171
6.2.5. Los equipos de seguimiento y medición	174
6.2.6. Las competencias del personal	177
6.2.7. La validación de los procesos	178
ANEXOS	183
Anexo I. Procedimiento de gestión de auditorías	185
Anexo II. Plan de auditoría del sistema de gestión de calidad ..	201
Anexo III. Programa de auditoría del sistema de gestión de calidad	202
Anexo IV. Perfil del auditor interno de calidad	203
Anexo V. Lista de chequeo de auditoría interna de calidad	204
Anexo VI. Informe de auditoría interna de calidad	220
Anexo VII. Plan de acciones correctivas	223
Referencias	225