GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 1

1. INTRODUCCIÓN

Las empresas que tienen un Sistema de Gestión de Calidad, deben garantizar que su sistema se mantiene en el tiempo y que además debe ir mejorando para satisfacer o cumplir con los requisitos del cliente, que es la razón de ser de haber tomado la decisión de implantar el sistema. Una de las formas de garantizar que su sistema de gestión sea dinámico y cumpla con los objetivos propuestos son las auditorías internas de calidad. La auditoría interna es un control que le permite a la dirección de la organización hacer una evaluación de la eficacia de los procesos del sistema a nivel gerencial, táctico y operativo. Surge con posterioridad a la auditoría externa, ante la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y la necesidad de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo.

La auditoría interna clásica se ha venido ocupando del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficacia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera.

Este sistema se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero. La auditoría interna se pone de manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen y se hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección.

El objetivo de esta guía de aprendizaje es hacer un primer acercamiento sobre las generalidades de las auditorías internas de calidad según los requerimientos de la norma ISO 9000 e ISO 19011.

Los invito a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por su instructor y el material disponible relacionado con los temas a trabajar y que encuentra en su curso fundamentos de un Sistema de Gestión de la calidad.

Bienvenidos

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Auditoría Interna de Calidad.	**Código:** 11220133 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Reconocer las generalidades de la auditoría interna expresadas en las normas ISO 9000 e ISO 19011, para la implementación de auditorías en un Sistema de gestión de calidad.	**Competencia:** Determinar los Sistemas de Gestión según el marco estratégico.
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Actividades Previas

Antes de elaborar las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es preciso verificar que realizó las siguientes actividades previas al proceso formativo:

a. Actualizar datos
b. Contestar el sondeo de conocimientos previos
c. Presentarse ante su instructor y compañeros en el **Foro Social**

Importante: Consultar el enlace "Información del programa", que se encuentra en el menú del programa de formación, para conocer la descripción, la metodología de estudio, duración, justificación, entre otros aspectos.

Participar en el foro social o de presentación, el cual es un espacio de encuentro entre los aprendices y el tutor, donde se pueden compartir expectativas, proyectos de vida y gustos. En este espacio además de hacer su presentación personal podrá comentar expectativas e intereses en el curso.

Actividades de reflexión inicial.

En este **primer momento** de su aprendizaje, le invitamos a participar en una actividad que le facilitará comprender y conocer mejor cada uno de los temas a desarrollar durante la presente guía de aprendizaje.

Actividad: Analizar cada una de los interrogantes planteados y las respuestas deben ser registradas en el **Foro temático de reflexión inicial.**

- *¿Qué entiende por auditoría interna?*
- *¿Qué habilidades debe tener un auditor?*
- *¿Qué valores debe tener un auditor y por qué?*

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable. Explore las reflexiones de sus compañeros.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

En este segundo momento de su aprendizaje, tiene la intencionalidad pedagógica de despertar el interés requerido para provocar el aprendizaje, la voluntad, la motivación, la indagación, la consulta y la investigación, sobre los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que tenga sobre **la auditoría interna de calidad** y su experiencia real en el tema.

Actividad: Es importante investigar temas sobre "**Aspectos generales de la auditoría, auditorías de calidad y entrenamiento de auditores"**, y una vez investigado, diligencie el siguiente cuadro, que permitirá un reconocimiento de conceptos, lo que le permitirá comparar el antes y el después a través del diligenciamiento del mismo:

Conceptos	Lo que Conozco	Lo Consultado
¿Cómo nacieron o aparecieron las auditorías?		
¿Qué entiende por auditoria interna?		
¿Qué es una auditoría interna de calidad?		
¿Cuál es la importancia de la auditoría?		
¿Qué clasificaciones conoce delas auditorías?		
¿Qué habilidades debe adquirir un buen auditor?		
¿Qué actitud debe tener un auditor en el desarrollo de la auditoría?		
¿Cuál es el objetivo de las auditorías internas de calidad?		

Una vez complete el cuadro propuesto, proponga a su instructor realizar un encuentro por videoconferencia en el cual puedan intercambiar su experiencia de este ejercicio con sus compañeros. Recuerde que esta actividad no será evaluada por su instructor, pero si le permitirá identificar y aclarar conceptos generales sobre la calidad y los sistemas de gestión de calidad.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Actividad: Responda el **Cuestionario AA1** sobre **Auditoría interna de calidad** que se adjunta en la plataforma.

Para realizar esta actividad de aprendizaje debe:

- Leer y analizar el material de formación de la Actividad 1: Objeto de aprendizaje OA1, llamado **Generalidades de la Auditoría de Calidad,** ubicado en el botón de materiales del curso.
- Hacer otras consultas del tema en internet si lo considera necesario.

Una vez termine de documentarse y aclarar las dudas con su instructor, debe entregar como evidencia lo siguiente:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 1
- **Evidencia 1: Cuestionario AA1**

Actividad: Elabore **un ensayo** sobre el tema de auditorías internas de calidad y la importancia para las PYMES en Colombia que están certificadas en un Sistema de Gestión de Calidad.

Para realizar esta actividad de aprendizaje debe:

- Leer el material de aprendizaje llamado "**Generalidades de la auditoría de calidad**".
- Consultar otro material si lo considera necesario y además enriquecer el ensayo con la experiencia propia o de terceros en el tema.
- Redactar en un archivo en Word, de mínimo una hoja con espacio de interlineado 1.5, letra arial 12 y además adjuntar la bibliografía consultada para ayudarse en la redacción del ensayo

Para entregar la evidencia solicitada**,** debe seguir la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 1
- **Evidencia 2: Ensayo**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

En este momento de su aprendizaje, realizaremos la siguiente actividad con la finalidad de desarrollar los conocimientos, procedimientos y actitudes que se deben generar a partir de la comprensión de los resultados de aprendizaje plasmados en la presente guía:

Actividad: Principios y Tipos de auditoría, Usted hace parte del equipo auditor elegido por la empresa donde labora, por sus conocimientos sobre el tema de auditoría, así como por su entusiasmo para colaborar con la mejora del Sistema de gestión de Calidad y la determinación de la eficacia del mismo. Como documento base para su preparación como auditor interno la empresa definido usar la **norma ISO 19001** en su última versión, donde están las indicaciones requeridas para realizar un buen proceso de auditoría y que usted lo encuentra en el material del programa.

La empresa le solicita que presente un plan de trabajo o propuesta expresado en los siguientes puntos: (documento en Word)

1. Defina con sus propias palabras e ilustre por medio de un ejemplo ¿Cómo evidenciaría el cumplimiento de los 6 principios de auditoría en la empresa donde labora o en otra empresa? Escriba su respuesta en la siguiente tabla:

Empresa:	
Principio de auditoria	**¿Cómo se evidenciaría la aplicación de este principio en una auditoría liderada por usted?**
1. Integridad	
2. Presentación Ecuánime	
3. Debido cuidado profesional	
4. Confidencialidad	
5. Independencia	
6. Enfoque basado en la evidencia	

2. Defina mínimo 3 tipos de auditoría a ejecutar en la empresa en la cual labora (u otra empresa si es el caso) y establezca los siguientes aspectos:

Empresa:					
Tipo de auditoría a ejecutar	**Aspectos**				
	Objetivo de la auditoría	**Alcance de la auditoría**	**Criterios de auditoría**	**Equipo auditor**	**Cliente de la auditoría**
1-					
2-					
3-					

3. Para terminar, escriba las conclusiones del aprendizaje que obtuvo tras el desarrollo de esta actividad.

Para entregar la evidencia solicitada**,** debe seguir la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 1
- **Evidencia 3: Informe ejecutivo**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Cuestionario AA1.	• Interpreta los conceptos básicos de auditoría, tipos de auditoría y el alcance de la auditoria. • Comprende los principios fundamentales de las normas ISO 9000 e ISO 19011, para aplicarlos en el proceso de auditorías del Sistema de Gestión de Calidad. • Identifica los diferentes tipos de auditoría y las orientaciones generales ejecutables en una empresa.	Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma.
Evidencia 2: Ensayo AA1		Lista de chequeo, para evaluar el ensayo, presentado al instructor.
Evidencia 3: Informe Ejecutivo		Lista de chequeo para evaluar el informe ejecutivo propuesto por el instructor

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Terminología relativa a "calidad":

- **Alcance de la auditoría:** El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de la misma.
- **Auditado:** Organización que se audita.
- **Auditor:** Persona calificada para realizar auditorías.
- **Auditor líder**: persona calificada para manejar y realizar auditorías de calidad.
- **Auditores externos:** Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.
- **Auditores internos:** Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.
- **Auditoría:** Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.
- **Auditoría de calidad**: Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva, para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría y cómo se comunican los resultados de este proceso al cliente.
- **Auditoría de cumplimiento:** Consiste en el examen y evaluación que se realiza con el objetivo de verificar el cumplimiento de las leyes, decretos-leyes, decretos y demás disposiciones jurídicas inherentes a la actividad sujeta a revisión.
- **Auditoría de gestión u operacional:** Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.
- **Auditoría de seguimiento o recurrente:** Consiste en el examen y evaluación del cumplimiento de las medidas dictadas para dar solución a las deficiencias detectadas en una auditoría anterior, a fin de determinar si la entidad ha tenido o no, avances en la administración y control de sus recursos; incluye la verificación del sistema de control interno.
- **Auditoría de tecnologías de la información:** Consiste en el examen de las políticas, procedimientos y utilización de los recursos informáticos; confiabilidad y validez de la información, efectividad de los controles en las áreas, las aplicaciones, los sistemas de redes y otros vinculados a la actividad informática.
- **Criterio de auditoría:** Políticas, prácticas, procedimientos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre la gestión de calidad. Los requerimientos pueden incluir estándares, normas, requerimientos organizacionales específicos, y requerimientos legislativos o regulados.
- **Control interno:** Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra

errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.

- **Eficacia:** El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.
- **Eficiencia:** La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.
- **Evidencia de auditoría:** Las pruebas que obtiene el auditor durante la ejecución de la auditoría, que hace patente y manifiesta la certeza o convicción sobre los hechos o hallazgos que prueban y demuestran claramente éstos, con el objetivo de fundamentar y respaldar sus opiniones y conclusiones.
- **Equipo auditor**: grupo de auditores o del auditor, designados para desempeñar una auditoría dada. El equipo auditor puede incluir expertos técnicos y auditores en práctica. Uno de los auditores del equipo de la auditoría desempeña la función de auditor líder.
- **Experto técnico**: persona que provee el conocimiento y la experiencia especifica al equipo auditor, pero que no participa como un auditor.
- **Hallazgos:** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.
- **Informe de auditoría:** Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.
- **Informe de los auditores:** El informe emitido después de auditar un tema o los estados financieros de una empresa.
- **Limitaciones al alcance de la auditoría:** Factores externos a la unidad de auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos de su trabajo.
- **Normas de auditoría**: Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.
- **Objetividad (evidencia objetiva**): La valoración de los activos y la medición del ingreso se basan en lo posible en la evidencia objetiva, tal como los precios de cambio en transacciones a largo plazo.
- **Papeles de trabajo:** Documentos que contienen la evidencia que respalda los hallazgos, opiniones, conclusiones y juicios del auditor. Deben incluir toda la evidencia que haya obtenido o preparado el auditor durante la auditoría.
- **Plan:** Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra.
- **Procedimiento de auditoría:** Las acciones que realiza el auditor para llevar a cabo sus labores de revisión.

- **Programa de auditoría:** Documento que establece los procedimientos de auditoría relacionados con el tema, actividad o asunto objeto de revisión.
- **Riesgo**. Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.
- **Riesgo inherente:** Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control.
- **Riesgo de control:** Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno.
- **Riesgo de detección:** Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.
- **Supervisión:** Requisito esencial en la auditoría que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen.
- **Técnicas de auditoría:** Métodos que el auditor emplea para realizar las verificaciones planteadas en los programas de auditoría, que tienen como objetivo la obtención de evidencia.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Arter, D.R. (2003). *Auditorías de calidad para mejorar la productividad.* (Tercera edición). Wisconsin, Estados Unidos: ASQ Quality Press.
- Canela López, José Ruiz. (2004). "*La gestión por calidad total en la empresa moderna*". Alfaomega.
- Cantú Delgado, Humberto. *"Desarrollo de una Cultura de Calidad"*. Primera Edición, México 1997, Ed. Mcgraw_Hill
- Deming, W. Edwards. "*Calidad, Productividad y Competitividad La salida de la crisis"*.
- Harrington James y Harrington James Jr. *Administración Total del Mejoramiento Continuo*. McGraw Hill (1997).
- Icontec Internacional. (2012). *Norma Técnica Colombina NTC-ISO 9001*. Bogotá: ICONTEC.
- ISO: Auditorías de Calidad. (s.f.). Obtenido de Mgar.net. Consultado el 2 de marzo de 2017, en: http://www.mgar.net
- Maldonado, José Ángel. 2015. *"Fundamentos de Calidad Total".*
- Mateo C, R. (2009, 21 de agosto). *Sistemas de Gestión de la Calidad – Un camino hacia la satisfacción del cliente – Parte I*. Obtenido de Qualitytrends.squalitas. Consultado el 2 de marzo de 2017, en: http://qualitytrends.squalitas.com
- Mora Vanegas, C. (2001-2002). *Calidad Auditoría en la Calidad*. Consultado el 16 de mayo de 2013, en: http://www.estrucplan.com.ar
- Organización Internacional de Normalización. (2011). *Norma Internacional ISO 19011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión*. Suiza: ISO.
- *Qué son las Auditorías de Sistemas de Calidad y Tipos de Auditorías.* (s.f.). Obtenido

de Analiza Calidad. Consultado el 2 de marzo de 2017, en: http://www.analizacalidad.com

- Sánchez Gómez, A. (2005, 7 de octubre). *Definición genérica de auditoría y sus etapas.* Obtenido de Gestiopolis. Consultado el 2 de marzo de 2017 en: http://www.gestiopolis.com
- Summers, Donna C. 2006. *"Administración de la calidad"*, primera edición, México, Pearson.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	Septiembre de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	