

## PROCEDIMIENTO PARA CALIFICAR AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD (Referencia Norma ISO 19011)

### Objeto:

Realizar un proceso objetivo, sistemático y profesional, de los criterios establecidos por la Norma ISO 19011, para calificar auditores internos y evidenciar si el sistema de gestión de la calidad implementado, cumple con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.

### Alcance:

Actuar como auditores internos en las unidades académicas y/o administrativas UCSG que estén en proceso de certificación.

### Descripción del procedimiento:

#### 1 PRINCIPIOS QUE DEBE CONSIDERAR EL AUDITOR: (Referencia Norma ISO 19011)

- a. **Conducta ética:** *el fundamento de la profesionalidad*  
La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.
- b. **Presentación ecuánime:** *la obligación de informar con veracidad y exactitud*  
Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.
- c. **Debido cuidado profesional:** *la aplicación de diligencia y juicio al auditar*  
Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante es tener la competencia necesaria.
- d. **Independencia:** *la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría*

Los principios que siguen se refieren a la auditoría, la cual es por definición independiente y sistemática.

Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses. Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.

- e. **Enfoque basado en la evidencia (objetividad):** *el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático* La evidencia de la auditoría es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos. El uso apropiado del muestreo está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.

## 2 FUNCIONES ESENCIALES:

- Coordinar las Auditorías Internas de la Calidad en forma eficaz, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas y apoyar al Auditor Líder.
- Asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría interna de la calidad.
- No auditar su propio trabajo.
- Asegurarse que en el procedimiento documentado, se establezcan las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.
- Asegurarse que la dirección responsable de la unidad académica y/o administrativa, tome acciones sin demora injustificada para dar tratamiento a las observaciones, oportunidad de mejoras y/o no conformidades detectadas.
- Monitorear las actividades de seguimiento para la verificación de las acciones tomadas y realizar el informe de los resultados de la verificación.
- Cooperar y apoyar al Auditor Líder o Representante de la Dirección cuando éste solicite su contingente.

## 3. REQUISITOS DEL PUESTO:

- **Educación Mínima:** Haber aprobado estudios secundarios.
- **Título:** No requerido - ningún título en especial
- **Conocimientos necesarios de:**
  - a. Conocimiento y entendimiento de las normas con respecto a las cuales se pueden efectuar las auditorias de Sistemas de Calidad. (ISO 9001:2008; 19011:2002).
  - b. Técnicas de monitoreo, indagación, evaluación y presentación de informes.
  - c. Destrezas adicionales requeridas para administrar una auditorias tales como: planificación, organización, comunicación y dirección.

d. Conocimientos básicos en el manejo de utilitarios (word y excel).

- **Sexo:** Indiferente

- **Experiencia:**

a. Tener por lo menos un año de servicio en la institución y/o empresa.

b. Haber recibido el entrenamiento (interno o externo) en auditoría interna de calidad.

- **Re-entrenamiento:**

a. Una vez al año.

#### 4. PERFIL REQUERIDO:

- Buena comunicación oral y escrita,
- Excelente manejo de las relaciones interpersonales a todos los niveles.
- Capacidad para obtener y evaluar la evidencia de forma objetiva.
- Permanecer fiel al propósito de la auditoría, sin temores ni favoritismos.
- Evaluar constantemente los efectos de las observaciones de auditoría e interacciones personales durante cada auditoría.
- Tratar al personal implicado en una forma tal, que contribuya a alcanzar el propósito de la auditoría.
- Desarrollar el proceso de auditoría sin desviaciones.
- Actuar de forma eficiente ante situaciones difíciles.
- Llegar a conclusiones generales aceptables, basadas en las observaciones de auditoría.
- Cumplir a cabalidad las cualidades, principios y funciones específicas del auditor.
- Permanecer firme en sus conclusiones, a menos que aparezcan evidencias objetivas que justifiquen el cambio en las mismas.

#### 5. CALIFICACIÓN DE LOS AUDITORES INTERNOS

La calificación de los Auditores Internos de la Calidad será ejecutada por el Director de la DACI por medio del formulario “Calificación de Auditores Internos del SGC”.

**Nota:** Se anexa matriz de calificación.