

A dark blue vertical bar on the left side of the page. A blue arrow-shaped graphic points to the right from the bar, containing the date.

28-9-2024

Curso de Auditor de Calidad

De acuerdo al BoK de ASQ

A decorative graphic consisting of several thin, curved lines in shades of blue and grey, originating from the bottom left and extending upwards and to the right.

Dr. PRIMITIVO REYES AGUILAR mail:
primitivoreyes@gmail.com web: www.icicm.com
Teléfono: +52 55 55931465

Duración: 24 horas a distancia

Objetivo

Al finalizar el curso el participante será capaz de realizar auditorías de productos, procesos y sistemas de gestión de calidad, impulsando la mejora de la calidad en las organizaciones.

Auditor de Calidad (CQA)

El Auditor de Calidad Certificado (CQA) es un profesional que entiende las normas y principios de auditoría y las técnicas de auditoría de examinar, cuestionar, evaluar e informar para determinar la adecuación y deficiencias del sistema de calidad. El Auditor de Calidad Certificado analiza todos los elementos de un sistema de calidad y juzga su grado de cumplimiento de los criterios de gestión industrial y sistemas de evaluación y control de la calidad.

Estudios de caso para el examen de Auditor de Calidad (CQA)

Los exámenes CQA seguirán presentando una serie de preguntas asociadas con estudios de caso. Cada estudio de caso incluirá un breve escenario describir detalles críticos sobre una situación de auditoría. Además, cada caso de estudio estará respaldado por documentos de auditoría relacionados. Los documentos serán presentados durante el examen como "Documentos de auditoría confidenciales – CQA"

Contenido

I. Fundamentos de la auditoría (28 preguntas)

A. Tipos de auditorías de calidad

1. Método

Definir, diferenciar y analizar varios tipos de auditoría por método: producto, servicio, proceso, escritorio, departamento, función, elemento, sistema, gestión e integrado (combinada y conjunta). (Analizar)

2. Relación auditor-auditado

Defina, diferencie y analice varios tipos de auditoría por relación auditor-auditado: primera, segunda, tercera, interna y externa. (Analizar)

3. Propósito

Definir, diferenciar y analizar varios tipos de auditoría por finalidad: verificación de acciones correctivas y preventivas (CAPA), basada en riesgos, acreditación (registro), cumplimiento, vigilancia y por causa. (Analizar)

4. Elementos comunes con otras auditorías

Identifique elementos como el propósito de la auditoría, las técnicas de recopilación de datos y el seguimiento que las auditorías de calidad tienen en común con las auditorías ambientales, de seguridad, financieras y de otro tipo. (Aplicar)

B. Propósito y alcance de las auditorías

1. Elementos de finalidad y alcance

Describir y determinar cómo el propósito de una auditoría puede afectar su alcance. (Aplicar)

2. Beneficios de las auditorías Analizar cómo se pueden utilizar las auditorías para proporcionar una evaluación independiente, evaluación de la eficacia y eficiencia del sistema, riesgos financieros, riesgos de ciberseguridad y otras medidas organizativas. (Analizar)

C. Criterios para auditar

Definir y distinguir entre varios criterios de auditoría, como la auditoría externa (industriales, nacionales, internacionales), contratos, especificaciones, premios de calidad, políticas, sistema interno de gestión de calidad (SGC), sostenibilidad y responsabilidad social. (Analizar)

D. Funciones y responsabilidades de los participantes en la auditoría

Definir y describir las funciones y responsabilidades de los diversos auditores.

participantes, incluidos los miembros del equipo de auditoría, el auditor principal, el cliente, el auditado, etc. (Aplicar)

E. Conducta profesional y consecuencias para los auditores

1. Conducta y responsabilidades profesionales

Definir y aplicar el Código de Ética de ASQ, conceptos de debida diligencia y debido cuidado con respecto a la confidencialidad y conflicto de intereses, y acciones apropiadas en respuesta al descubrimiento de actividades ilegales o condiciones inseguras. (Aplicar)

2. Consecuencias legales

Identificar posibles ramificaciones legales y financieras de acciones inadecuadas de un auditor (descuido, negligencia, etc.) en diversas situaciones, y anticipar el efecto que ciertos resultados de auditoría pueden tener sobre la responsabilidad de un auditado. (Aplicar)

3. Auditar la credibilidad

Identificar y aplicar diversos factores que influyen en la credibilidad de la auditoría, tales como como independencia, objetividad y calificación del auditor. (Aplicar)

II. Proceso de auditoría (44 preguntas)

A. Preparación y planificación de la auditoría

1. Elementos del proceso de planificación de la auditoría

Evaluar e implementar los pasos básicos en la preparación y planificación: verificar la autoridad de auditoría; determinar el propósito, alcance y tipo de auditoría; Identificar los criterios contra los que se debe realizar la auditoría, como los requisitos específicos del cliente, las normas y reglamentos (leyes) aplicables e identificar los recursos necesarios, incluido el tamaño y el número de equipos de auditoría y requisitos de documentación. (Evaluar)

2. Selección del auditor

Identificar y examinar diversos criterios de selección de auditores, como educación, experiencia, antecedentes en la industria, materia o conocimientos técnicos e independencia de la actividad que se está auditando. (Analizar)

3. Documentación y consideraciones relacionadas con la auditoría

Identificar las fuentes de información previa a la auditoría y examinar los aspectos relacionados con la documentación de auditoría, como referencias a criterios de auditoría y resultados de auditorías anteriores. Reconocer situaciones en las que es apropiado incluir en la auditoría la evaluación de la integridad de los datos, los documentos y registros electrónicos y/o el uso y control de los sistemas computarizados (ciberseguridad). (Analizar)

4- Logística

Identificar y organizar la logística relacionada con la auditoría, incluidos viajes, seguridad y consideraciones de seguridad, la necesidad de acompañantes, traductores, acuerdos de confidencialidad, un derecho de acceso claro y adaptaciones en las instalaciones, como acceso a Internet, impresoras, espacio de trabajo y equipo de protección personal (EPP). (Analizar)

5. Herramientas de auditoría y papeles de trabajo

Identifique el plan o método de muestreo y las pautas de procedimiento que se utilizarán para la auditoría específica.

Seleccionar y preparar documentos de trabajo (listas de verificación, hojas de registro y formularios) para documentar la auditoría y el método de documentación. (manual o electrónico). (Crear)

6. Estrategias de auditoría

Identificar y utilizar varios métodos tácticos para realizar una auditoría como rastreo hacia adelante y hacia atrás, descubrimiento, etc. (Aplicar)

7. Plan de auditoría

Cree un plan de auditoría utilizando la información obtenida durante el proceso de planificación de la auditoría, proporcione el plan al cliente y/o auditado y distribuya el plan a las partes interesadas definidas. (Crear)

B. Realización de la auditoría

1. Gestión de auditorías in situ

para el auditor Interpretar situaciones a lo largo de la realización de la auditoría para determinar si se está gestionando bien el tiempo y cuándo es necesario realizar cambios, como revisar las actividades planificadas del equipo de auditoría, reasignar recursos, ajustar el plan de auditoría y comunicar el estado de la auditoría y los posibles hallazgos y observaciones al auditado oportunamente. (Analizar)

2. Gestión de auditorías in situ

para el auditado Identificar y aplicar técnicas para gestionar y facilitar el proceso de auditoría en nombre de la organización auditada, tales como servir como enlace entre la dirección del auditado y la organización auditora, acompañar al auditor durante la parte de recopilación de datos de la auditoría, proporcionar información aclaratoria y confirmar o negar la existencia de observaciones, no conformidades y hallazgos. (Analizar)

3. Reunión de apertura

Gestione la reunión de apertura de una auditoría identificando el propósito y el alcance de la auditoría, describiendo cualquier criterio de puntuación o calificación que se utilizará durante la auditoría, creando un registro de los asistentes, revisando el cronograma de la auditoría y respondiendo preguntas según sea necesario. (Aplicar)

4. Auditar la recopilación y el análisis de datos

Utilice varios métodos de recopilación de datos para capturar información: realizar entrevistas, observar actividades laborales, tomar medidas físicas y examinar documentos. Evaluar los resultados para determinar su importancia para proporcionar evidencia de auditoría. (Evaluar)

5. Establecimiento de evidencia objetiva

Identificar y diferenciar características de la evidencia objetiva, tales como observados, medidos, confirmados o corroborados y documentados. (Analizar)

6. Organización de la evidencia objetiva

Clasificar la evidencia en términos de importancia, gravedad, frecuencia y nivel de riesgo. Evaluar la evidencia por su impacto potencial en el producto, proceso, sistema y costo de calidad, y determinar si se requiere investigación adicional para cumplir con el alcance de la auditoría. (Evaluar)

7. Reuniones de salida y cierre

Gestionar formalmente estas reuniones: reiterar el propósito, el alcance y los criterios de puntuación o calificación de la auditoría, y crear un registro de los asistentes. Presentar los resultados de la auditoría y obtener concurrencia sobre evidencia que podría llevar a una conclusión adversa. Discutir los próximos pasos del proceso (auditoría de seguimiento, recopilación de evidencia adicional) y aclarar quién es responsable de realizar los pasos. (Aplicar)

C. Reportes de auditoría

1. Desarrollo y contenido del Reporte.

Agrupe las observaciones en hallazgos procesables de importancia e identifique la gravedad y el riesgo para el cliente y el auditado. Utilice los pasos apropiados para generar el Reporte de auditoría: organice y resuma los detalles, revise y finalice los resultados, enfatice los problemas críticos y establezca identificadores o códigos únicos para los problemas críticos para facilitar el seguimiento y el monitoreo. (Crear)

2. Reportes efectivos

Desarrollar y evaluar componentes de Reportes de auditoría efectivos, incluyendo antecedentes, resumen ejecutivo, prioridades, resultados (observaciones, hallazgos, oportunidades de mejora). Presentar información de manera efectiva, utilizando herramientas gráficas o analíticas simples para enfatizar las conclusiones y desarrollar un cronograma para la respuesta y/o correcciones del auditado. (Crear)

3. Pasos del Reporte final de auditoría

Obtener las aprobaciones necesarias para el Reporte de auditoría y distribuirlo de acuerdo con los procedimientos establecidos. Identificar el contenido del archivo de auditoría y conservarlo de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos. (Aplicar)

D. Seguimiento y cierre de la auditoría

1. Elementos del proceso de acciones correctivas y preventivas (CAPA)

Identificar y evaluar diversos elementos: asignación de responsabilidad para la identificación de problemas; la realización de análisis de causa raíz y prevención de recurrencia. (Evaluar)

2. Revisión del plan de acciones correctivas y preventivas (CAPA)

Evaluar la aceptabilidad de la CAPA propuesta y el cronograma para terminación. Identificar y aplicar estrategias para negociar cambios a planes inaceptables. (Evaluar)

3. Verificación de acciones correctivas y preventivas (CAPA)

Determinar la adecuación del CAPA tomado verificando y evaluando procedimientos nuevos o actualizados, observar procesos revisados y realización de auditorías de seguimiento. (Evaluar)

4. Seguimiento de acciones correctivas y preventivas ineficaces (CAPA)

Desarrollar estrategias para usar cuando las CAPA no se implementen o no son efectivos, como comunicarse con el siguiente nivel de gestión, reemisión de la solicitud CAPA y nueva auditoría. (Crear)

5. Cierre de la auditoría

Identificar y aplicar diversos elementos y criterios para el cierre de la auditoría. (Aplicar)

III. Competencias del auditor (24 preguntas)

A. Características del auditor

Identificar las características que hacen efectivos a los auditores: habilidades interpersonales, habilidades para resolver problemas, atención al detalle, conciencia cultural y sensibilidad, capacidad para trabajar de forma independiente y en grupo o en un equipo, etc. Además, aplique las características del auditor líder que incluyen: habilidades de negociación y la capacidad de dirigir un equipo de auditoría equilibrando las fortalezas y debilidades de los miembros del equipo. (Aplicar)

B. Gestión de recursos de auditoría in situ

Identificar y aplicar técnicas para gestionar equipos de auditoría, programar reuniones y actividades de auditoría, haciendo ajustes logísticos, etc. (Aplicar)

C. Resolución de conflictos

Identificar situaciones típicas de conflicto (leve a desacuerdos vehementes, tácticas dilatorias del auditado, interrupciones, etc.) y determinar las técnicas apropiadas para resolverlos: aclaración de la pregunta o solicitud, reiteración de reglas básicas, intervención de otra autoridad y uso del tiempo de reutilización períodos. (Analizar)

D. Comunicación y Técnicas de presentación

Seleccionar y utilizar escritos, orales y técnicas de comunicación electrónica para presentaciones realizadas durante Auditorías de apertura, cierre y publicidad y reuniones especiales. Utilice técnicas y técnicas de Reportes gerenciales, incluyendo gráficos, cuadros, diagramas, y ayudas multimedia en diversas situaciones: doméstica, global, presencial, y múltiples sitios, etc. (Evaluar)

E. Técnicas de entrevista

Seleccionar y utilizar técnicas y metodologías de entrevistas apropiadas. (Aplicar)

1. Utilice opciones abiertas o tipos de preguntas cerradas.
2. Utilice la escucha activa, paráfrasis y empatía.
3. Reconocer y responder a señales no verbales: lenguaje corporal, la importancia de las pausas y su longitud.
4. Determinar cuándo y cómo para provocar una respuesta: cuando los supervisores están presentes, cuando entrevistar a un grupo de trabajadores, cuando se utiliza un traductor.

F. Dinámica del equipo

Definir, describir y aplicar varios aspectos de la dinámica del equipo. (Aplicar)

1. Desarrollo de equipos: aclarar roles y responsabilidades para participantes y líderes para garantizar un trato equitativo para todos los miembros del equipo, proporcionando dirección clara para los entregables, identificar los recursos necesarios, y garantizar su disponibilidad.

2. Facilitación del equipo: proporcionar entrenamiento y orientación, desactivación enfrentamientos entre miembros, obtener aportes de todos, cultivar objetividad, supervisando el progreso y fomentar puntos de vista diversos y consenso.

3. Etapas del desarrollo del equipo: formación, tormenta, normalización y desempeño.

IV. Gestión del programa de auditoría y aplicaciones empresariales (30 preguntas)

A. Gestión del programa de auditoría

1. Apoyo de la alta dirección

Identificar y explicar papel de las decisiones de la gerencia en la creación y apoyo de la función de auditoría. (Comprender)

2. Gestión de personal y recursos

Desarrollar presupuestos de personal que se proporcionarán en tiempo adecuado para auditores para planificar, conducir y responder a las auditorías programadas, incluyendo tiempo y recursos que los auditores internos deben participar. Identificar cualquier recurso especial de equipos necesarios y garantizar su adecuación y disponibilidad. Considere el uso y requisitos para auditorías especiales (subcontratadas o contratadas), auditorías compartidas, auditorías integradas) según los costos, geografía, etc. Evaluar resultados y ajustar los recursos según sea necesario sobre una base regular. (Evaluar)

3. Formación y desarrollo de auditores

Identificar conocimientos mínimos de auditoría y requisitos de habilidades para los auditores. Proporcionar capacitación sobre el proceso de auditoría y normas relevantes (específicas de la industria), reglamentos y leyes. Incluir formación sobre diversidad e influencias culturales (etnia, género, edad, organización, mano de obra, etc.) y técnicas de facilitación. Examina cómo tal los factores pueden afectar las comunicaciones y otras interacciones entre participantes de auditoría. Definir requisitos para educación continua para mantener calificaciones del auditor. (Analizar)

4. Evaluación del programa de auditoría

Seleccione la métrica correcta para evaluar el programa de auditoría, incluido el seguimiento su efecto en el resultado final y en el riesgo para la organización. (Evaluar)

5. Gestión de programas de Auditoría interna

Desarrollar políticas, procedimientos y cronogramas para apoyar los objetivos de la organización. Revisar resultados de auditoría interna para identificar tendencias sistémicas. (Crear)

6. Gestión de programas de Auditoría externa

Desarrollar procedimientos, políticas y cronogramas en apoyo al proveedor, programa de gestión, incluyendo encuestas de calificación de proveedores, auditorías de vigilancia y mejora de proveedores. (Crear)

7. Mejores practicas

Analizar los resultados de la auditoría para estandarizar las mejores prácticas y lecciones aprendidas en toda la organización. (Analizar)

8. Gestión de riesgos organizacionales

Analizar cómo el programa de auditoría afecta el nivel de riesgo de una organización y cómo el nivel de riesgo puede influir en el número y la frecuencia de las auditorías realizadas. (Analizar)
[Nota: Las herramientas y técnicas para gestionar el riesgo están cubiertos en el área de BoK V.H.]

9. Aportes a la revisión por la dirección

Examinar y resumir los resultados del programa auditoría, tendencias y cambios en el riesgo para proporcionar información en las revisiones gerenciales. (Evaluar)

10. Consideraciones sobre Registros electrónicos y sistema computarizado

Definir y aplicar técnicas para identificar la integridad de los datos, el fraude y problemas de ciberseguridad al realizar auditorías en sistemas que incluyen registros electrónicos y/o sistemas. Informatizados. (Aplicar)

B. Impacto empresarial y financiero

1. La auditoría como herramienta de gestión

Utilice los resultados de la auditoría para monitorear la mejora continua, la gestión del proveedor y satisfacción del cliente y proporcionar dirección con una visión independiente de la efectividad del plan estratégico y qué tan bien está desplegado. (Analizar)

2. Interrelaciones de procesos de negocios

Identificar cómo las unidades de negocio (recepción, diseño de producto y proceso, producción, ingeniería, ventas, marketing, soporte de campo, etc.) y varios sitios interrelacionados y reconocer cómo sus métricas y objetivos únicos potencialmente entran en conflicto unos con otros. (Comprender)

3. Principios del costo de la calidad (COQ)

Identificar, describir y analizar el efecto del programa de auditoría en las cuatro categorías de Costos de calidad (COQ): prevención, evaluación, falla interna y falla externa. (Analizar)

V. Herramientas y técnicas de calidad (24 preguntas)

A. Calidad básica y Herramientas para resolver problemas

Identificar, interpretar y analizar: 1) diagramas de Pareto; 2) diagramas de causa y efecto; 3) diagramas de flujo; 4) cartas de control estadístico de procesos (SPC); 5) hojas de cheques; 6) diagramas de dispersión; 7) histogramas; 8) análisis de causa raíz; 9) planificar-hacer-verificar-actuar (PDCA). (Analizar)

B. Técnicas de mejora de procesos

1. Seis Sigma

Identificar, interpretar y aplicar las Fases de Seis Sigma DMAIC: definir, medir, analizar, mejorar, controlar. (Aplicar)

2. Lean

Identificar, interpretar y aplicar herramientas lean: 5S, operaciones estándar, Kanban (pull), a prueba de errores, mapa de flujo de valor, etc. (Aplicar)

C. Estadísticas básicas

1. Medidas de tendencia central

Identificar, interpretar y utilizar media, mediana y moda. (Aplicar)

2. Medidas de dispersión

Identificar, interpretar y utilizar desviación estándar y distribución de frecuencia. (Aplicar)

3. Análisis cualitativo y cuantitativo

Describir datos cualitativos en términos de la naturaleza, tipo o atributo de una observación o condición. Describir cómo se utilizan los datos cuantitativos para detectar patrones o tendencias y cómo dicho análisis puede indicar si un problema es sistémico o aislado. (Comprender)

D. Variación del proceso

1. Causas comunes y especiales

Identificar y distinguir entre variación de causa común y especial. (Aplicar)

2. Métricas de desempeño del proceso

Describir los elementos de estudios de capacidad del proceso Cp y Cpk (centrado y estabilidad del proceso, límites de especificación, distribución subyacente, etc.), y cómo estos estudios y otras métricas de desempeño se utilizan en relación con las metas establecidas. (Comprender)

3. Valores atípicos

Describe su importancia e impacto. (Comprender)

E. Métodos de muestreo

1. Planes de muestreo de aceptación

Identificar e interpretar estos planes para datos de atributos y variables. (Comprender)

2. Tipos de muestreo

Describir y distinguir entre muestreo aleatorio, estratificado y por conglomerados. Identificar los usos y problemas potenciales de muestreo no estadístico. (Comprender)

3. Términos de muestreo

Definir términos relacionados incluyendo riesgo del consumidor y del productor, nivel de confianza, etc. (Comprender)

F. Control de cambios y Gestión de configuración

Identificar los principios del control de cambios y sistemas de gestión de configuración utilizados en diversas aplicaciones: hardware, software (incluyendo consideraciones de seguridad), producto, proceso, y servicio. (Comprender)

G. Verificación y Validación

Definir, distinguir y utilizar varios métodos para verificar y procesos de validación. (Analizar)

H. Herramientas de gestión de riesgos

Identificar métodos para gestionar el riesgo, incluyendo la prevención y mitigación de riesgos, compensaciones, etc., y describir herramientas y métodos para estimar y controlar el riesgo: análisis del modo y efectos de falla de proceso y de diseño (FMEA, PFMEA, DFMEA), análisis de peligros y puntos críticos de control (APPCC), y análisis de crítico para la calidad (CTQs). (Comprender) [Nota: La gestión de riesgos organizacionales está cubierta en el BoK, área IV.A.8.]

NIVELES DE COGNICIÓN

Basado en la taxonomía de Bloom—revisada (2001)

Además de los detalles del contenido, el subtexto de cada tema de este Cuerpo de conocimientos también indica el nivel de complejidad previsto de las preguntas del examen para ese tema.

Estos niveles se basan en los “Niveles de cognición” (de la Taxonomía de Bloom, revisada, 2001) y se presentan a continuación en orden de clasificación, del menos complejo al más complejo.

RECORDAR: Recordar o reconocer términos, definiciones, hechos, ideas, materiales, patrones, secuencias, métodos, principios, etc.

COMPRENDER: Leer y comprender descripciones, comunicaciones, informes, tablas, diagramas, indicaciones, normativas, etc.

APLICAR: Saber cuándo y cómo utilizar ideas, procedimientos, métodos, fórmulas, principios, teorías, etc.

ANALIZAR: Desglosar la información en sus partes constituyentes y reconocer su relación entre sí y cómo están organizadas; Identificar factores de subnivel o datos destacados de un escenario complejo.

EVALUAR: Emitir juicios sobre el valor de las ideas, soluciones, etc. propuestas, comparando la propuesta con criterios o estándares específicos.

CREAR: Juntar partes o elementos de tal manera que revelen un patrón o estructura que antes no estaba claramente presente; identificar qué datos o información de un conjunto complejo es apropiado para examinar más a fondo o de donde se pueden sacar conclusiones sustentadas.