



# Capacitate.



**Curso de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015 y Auditor Interno**  
**Módulo 2. Gestión de Calidad: Formación básica de auditores internos según ISO**  
**9001:2015**

**Material complementario – Guía y ejemplos ilustrativos de conocimiento y habilidades de auditores específicas a una disciplina**

Generalidades

En este material proveeremos ejemplos genéricos de conocimiento y habilidades de auditores de sistemas de gestión específicas a una disciplina, que buscan servir como guía para ayudar a la persona que gestiona el programa de auditoría a seleccionar o evaluar los auditores.

Es posible desarrollar otros ejemplos de conocimiento y habilidades de auditor específicas a una disciplina. Se sugiere que, cuando sea posible, tales ejemplos sigan la misma estructura general a fin de asegurar comparabilidad.

Ejemplo ilustrativo de conocimiento y habilidades de auditor específicas a una disciplina en gestión de seguridad de transporte

El conocimiento y habilidades relacionadas con la gestión de seguridad de transporte y la aplicación de métodos, técnicas, procesos y prácticas de gestión de seguridad de transporte debería ser suficiente para permitir al auditor examinar el sistema de gestión y generar hallazgos y conclusiones de auditoría apropiados.

Los siguientes son ejemplos:

- terminología de gestión de seguridad;
- comprensión del enfoque de sistema seguro;
- evaluación y mitigación de riesgos;
- análisis de factores humanos relacionados con la gestión de seguridad en transporte;
- comportamiento humano e interacción;

- interacción de humanos, máquinas, procesos y el ambiente de trabajo;
- peligros potenciales y otros factores del lugar de trabajo que afectan la seguridad;
- métodos y prácticas para investigación de incidentes y monitoreo de desempeño en seguridad;
- evaluación de incidentes y accidentes operacionales;
- desarrollo de medidas y mediciones proactivas y reactivas de desempeño.

#### Ejemplo ilustrativo de conocimiento y habilidades de auditor específicas a una disciplina en gestión ambiental

El conocimiento y habilidades relacionadas a la disciplina y la aplicación de métodos, técnicas, procesos y prácticas específicos a esta disciplina deberían ser suficientes para permitir al auditor examinar el sistema de gestión y generar hallazgos y conclusiones de auditoría apropiados.

Algunos ejemplos son:

- terminología ambiental;
- mediciones y estadísticas ambientales;
- ciencia de medición y técnicas de monitoreo;
- interacción de ecosistemas y biodiversidad;
- medios ambientales (ej. aire, agua, suelo, fauna, flora);
- técnicas para determinar riesgo (ej. evaluación de aspectos/impactos ambientales, incluyendo métodos para evaluación de significancia);
- evaluación de ciclo de vida;
- evaluación de desempeño ambiental;
- prevención y control de la contaminación (ej. mejores técnicas disponibles para control de contaminación y eficiencia energética);
- reducción en la fuente, minimización de residuos, re-uso, reciclado y prácticas y procesos de tratamiento;
- uso de sustancias peligrosas;

- conteo y gestión de emisión de gases de invernadero;
- manejo de recursos naturales (ej. combustible fósil, agua, flora y fauna, suelo);
- diseño ambiental;
- reporte y divulgación ambiental;
- administración de productos;
- tecnologías renovables y de bajo carbono.

#### Ejemplo ilustrativo de conocimiento y habilidades de auditor específicas a una disciplina en gestión de calidad

El conocimiento y habilidades relacionadas a la disciplina y la aplicación de métodos, técnicas, procesos y prácticas específicos a esta disciplina deberían ser suficientes para permitir al auditor examinar el sistema de gestión y generar hallazgos y conclusiones de auditoría apropiados.

Algunos ejemplos son:

- terminología relacionada con calidad, gestión, organización, proceso y producto, características, conformidad, documentación, procesos de auditoría y de medición;
- enfoque al cliente, procesos relacionados con el cliente, monitoreo y medición de satisfacción del cliente, manejo de quejas, código de conducta, resolución de disputas;
- liderazgo – rol de la alta gerencia, gestión para el éxito sostenido de una organización
- el enfoque de gestión de la calidad, alcanzando beneficios económicos y financieros a través de la gestión de la calidad, sistemas de gestión de calidad y modelos de excelencia;
- participación de las personas, factores humanos, competencia, entrenamiento y toma de conciencia;
- enfoque por procesos, análisis de procesos, técnicas de capacidad y control, métodos de tratamiento de riesgos;
- enfoque de sistemas para la gestión (relación de sistemas de gestión de calidad, sistemas de gestión de calidad y otros enfoques de sistemas de gestión, documentación

de sistema de gestión de calidad), tipos y valor, proyectos, planes de calidad, gestión de configuración;

- mejora continua, innovación y aprendizaje;
- enfoque en hechos para toma de decisiones, técnicas de evaluación de riesgos (identificación, análisis y evaluación de riesgos), evaluación de gestión de calidad (auditoría, revisión y auto-evaluación), técnicas de monitoreo y medición, requisitos para procesos de medida y equipo de medición, análisis de causa raíz, técnicas estadísticas;
- características de procesos y productos, incluyendo servicios;
- relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores, requisitos del sistema de gestión de calidad y requisitos de productos, requisitos particulares para gestión de calidad en diferentes sectores.

#### Ejemplo ilustrativo de conocimiento y habilidades de auditor específicas a una disciplina en gestión de registros

El conocimiento y habilidades relacionadas a la disciplina y la aplicación de métodos, técnicas, procesos y prácticas específicos a esta disciplina deberían ser suficientes para permitir al auditor examinar el sistema de gestión y generar hallazgos y conclusiones de auditoría apropiados.

Algunos ejemplos son:

- registros, procesos de gestión de registros y sistemas de gestión para terminología de registros;
- desarrollo de medidas y mediciones de desempeño;
- prácticas de investigación y evaluación de registros a través de entrevistas, observación y validación;
- análisis de muestra de registros creados en procesos de negocios. Características clave de registros, sistemas de registros, procesos y control de registros;

- evaluación de riesgos (ej. evaluación de riesgos a través de falla en la creación, mantenimiento y control de registros adecuados para los procesos de negocio de la organización);
- el desempeño y adecuación de los procesos para crear, capturar y controlar registros;
- valuación de la adecuación y desempeño de sistemas de registros (incluidos sistemas de negocio para crear y controlar registros), la idoneidad de las herramientas tecnológicas usadas, así como de las instalaciones y equipo establecido;
- evaluación de los diferentes niveles de competencia en gestión de registros requerida en toda la organización y la evaluación de dicha competencia;
- significancia del contenido, contexto, estructura, representación e información de control (metadatos) requeridos para definir y gestionar sistemas de registros;
- métodos para desarrollar instrumentos específicos a los registros;
- tecnologías usadas para la creación, captura, conversión y migración y preservación a largo plazo de registros electrónicos/digitales;
- identificación y significancia de la documentación de autorización para procesos de registros.

Ejemplo ilustrativo de conocimiento y habilidades de auditor específicas a una disciplina en gestión de flexibilidad, seguridad, preparación y continuidad

El conocimiento y habilidades relacionadas a la disciplina y la aplicación de métodos, técnicas, procesos y prácticas específicos a esta disciplina deberían ser suficientes para permitir al auditor examinar el sistema de gestión y generar hallazgos y conclusiones de auditoría apropiados.

Algunos ejemplos son:

- procesos, ciencia y tecnología subyacentes a la gestión de flexibilidad, seguridad, preparación, respuesta, continuidad y recuperación;
- métodos de monitoreo y recopilación de inteligencia;

- gestión del riesgo de eventos perjudiciales (anticipar, evitar, prevenir, proteger, mitigar, responder y recuperarse de un evento perjudicial);
- evaluación de riesgo (identificación y valoración de activos; e identificación, análisis y evaluación de riesgos) y análisis de impacto (relacionados con activos humanos, físicos e intangibles, así como con el ambiente);
- tratamiento de riesgos (medidas adaptativas, proactivas y reactivas);
- métodos y prácticas para integridad y sensibilidad de la información;
- métodos para seguridad del personal y protección de personas;
- métodos y prácticas para protección de activos y seguridad física;
- métodos y prácticas para prevención, disuasión y gestión de seguridad;
- métodos y prácticas para mitigación de incidentes, respuesta y manejo de crisis;
- métodos y prácticas para gestión de continuidad, emergencia y recuperación;
- métodos y prácticas para monitoreo, medición y reporte de desempeño (incluyendo metodologías de ejercicio y prueba).

#### Ejemplo ilustrativo de conocimiento y habilidades de auditor específicas a una disciplina en gestión de seguridad de la información

El conocimiento y habilidades relacionadas a la disciplina y la aplicación de métodos, técnicas, procesos y prácticas específicos a esta disciplina deberían ser suficientes para permitir al auditor examinar el sistema de gestión y generar hallazgos y conclusiones de auditoría apropiados.

Algunos ejemplos son:

- lineamientos de normas como ISO/IEC 27000, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002, ISO/IEC 27003, ISO/IEC 27004 and ISO/IEC 27005;
- identificación y evaluación de requisitos de clientes y partes interesadas;
- las leyes y regulaciones que tratan el tema de seguridad de la información (ej. propiedad intelectual; contenido, protección y retención de registros organizacionales; protección de datos y privacidad; regulación de controles criptográficos; anti-terrorismo;

comercio electrónico; firmas digitales y electrónicas; vigilancia del lugar de trabajo; ergonomía del lugar de trabajo; interceptación de telecomunicaciones y monitoreo de datos (ej. e-mail), abuso de computador, recolección de evidencia electrónica, pruebas de penetración, etc.;

- procesos, ciencia y tecnología subyacente a la gestión de seguridad de la información;
- evaluación de riesgos (identificación, análisis y evaluación) y tendencias en tecnología, amenazas y vulnerabilidades;
- gestión de riesgo de seguridad de la información;
- métodos y prácticas para control de seguridad de información (electrónica y física);
- métodos y prácticas para integridad y sensibilidad de información;
- métodos y prácticas para medir y evaluar la efectividad del sistema de gestión de seguridad de la información y controles asociados;
- métodos y prácticas para medir, monitorear y registrar el desempeño (incluyendo pruebas, auditorías y revisiones).

Ejemplo ilustrativo de conocimiento y habilidades de auditor específicas a una disciplina en gestión de seguridad y salud ocupacional

### **Conocimiento general y habilidades**

El conocimiento y habilidades relacionadas a la disciplina y la aplicación de métodos, técnicas, procesos y prácticas específicos a esta disciplina deberían ser suficientes para permitir al auditor examinar el sistema de gestión y generar hallazgos y conclusiones de auditoría apropiados.

Algunos ejemplos son:

- identificación de peligros, incluyendo aquellos y otros factores que afectan el desempeño humano en el lugar de trabajo (tales como factores físicos, químicos y



biológicos, así como género, edad, discapacidad u otros factores psicológicos, psicosociales o de salud);

- evaluación de riesgos, determinación de controles y comunicación de riesgos;
- la evaluación de factores de salud y humanos (incluyendo factores psicológicos y psicosociales) y los principios para evaluarlos;
- método para el monitoreo de exposición y evaluación de riesgos de seguridad y salud ocupacional (incluyendo aquellos que surgen de los factores humanos mencionados arriba o relacionados con la higiene ocupacional) y estrategias relacionadas para eliminar o minimizar dichas exposiciones;
- comportamiento humano, interacciones persona a persona y la interacción de humanos con las máquinas, procesos y el ambiente de trabajo (incluyendo lugar de trabajo, ergonomía y principios de diseño seguro, información y tecnologías de comunicación;
- la evaluación de los diferentes tipos y niveles de competencia en seguridad y salud ocupacional requeridos en la organización y la evaluación de dicha competencia;
- métodos para animar la participación de los empleados;
- métodos para animar el bienestar y auto-responsabilidad de los empleados (en relación a fumar, drogas, problemas de peso, ejercicio, stress, comportamiento agresivo, etc.), tanto durante las horas de trabajo como en sus vidas privadas;
- el desarrollo, uso y evaluación de medidas y mediciones de desempeño reactivo y proactivo;
- los principios y prácticas para identificar situaciones potenciales de emergencia y para la planeación, prevención y recuperación de emergencias;
- métodos para investigación y evaluación de incidentes (incluyendo accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo);
- la determinación y uso de información relacionada con salud (incluyendo datos de monitoreo de exposición y enfermedades relacionadas con el trabajo) – pero dando atención especial a la confidencialidad de ciertos aspectos de tal información;

- comprensión de información médica (incluyendo terminología médica suficiente para entender datos relacionados con la prevención de heridas y enfermedades);
- sistemas de valores de —límites de exposición ocupacionall;
- métodos para monitoreo y reporte de desempeño de seguridad y salud ocupacional;
- comprensión de requisitos legales y otros requisitos relevantes a la seguridad y salud ocupacional suficiente para permitir que el auditor evalúe el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.

 **Capacitarte.**

**Conocimiento y habilidades relacionadas con el sector que está siendo auditado**

Conocimiento y habilidades relacionadas con el sector que está siendo auditado deberían ser suficientes para permitir que el auditor examine el sistema de gestión desde el contexto del sector y genere hallazgos y conclusiones de auditoría apropiadas

Algunos ejemplos son:

- procesos, equipos, materias primas, sustancias peligrosas, ciclos de proceso, mantenimiento, logística, organización del flujo de trabajo, prácticas de trabajo, programación de turnos, cultura organizacional, liderazgo, comportamiento y otros temas específicos a la operación o sector;
- riesgos y peligros típicos para el sector, incluyendo factores humanos y de salud.

