



INSTITUCIÓN DE ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 08.05.2025

CURSO DE FORMACIÓN



PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 08.05.2025

MÓDULO 7

GESTIÓN DE CALIDAD EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 08.05.2025

OBJETIVOS

En este capítulo comprenderemos los programas y plan de Auditoría de Calidad según la norma ISO 19011:2018.

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 08.05.2025

8.1 Auditorías de Calidad

CONCEPTOS

Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Programa de Auditoría

Proceso acuerdos para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Alcance de Auditoría

Exceso y límites de una auditoría.

Plan de Auditoría

Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Criterios de Auditoría

Conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

8.1 Auditorías de Calidad

CONCEPTOS

Evidencia objetiva:

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Evidencia de la Auditoría:

Registros, declaraciones de hecho o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

Hallazgos de la Auditoría

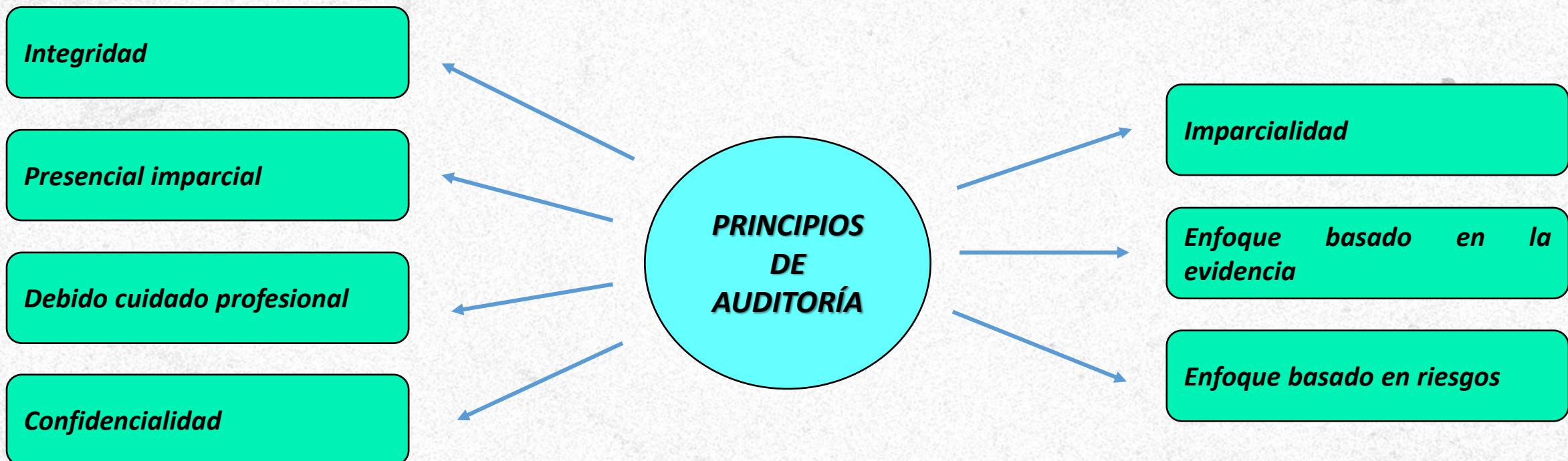
Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Conclusiones de la Auditoría

Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de auditoría.

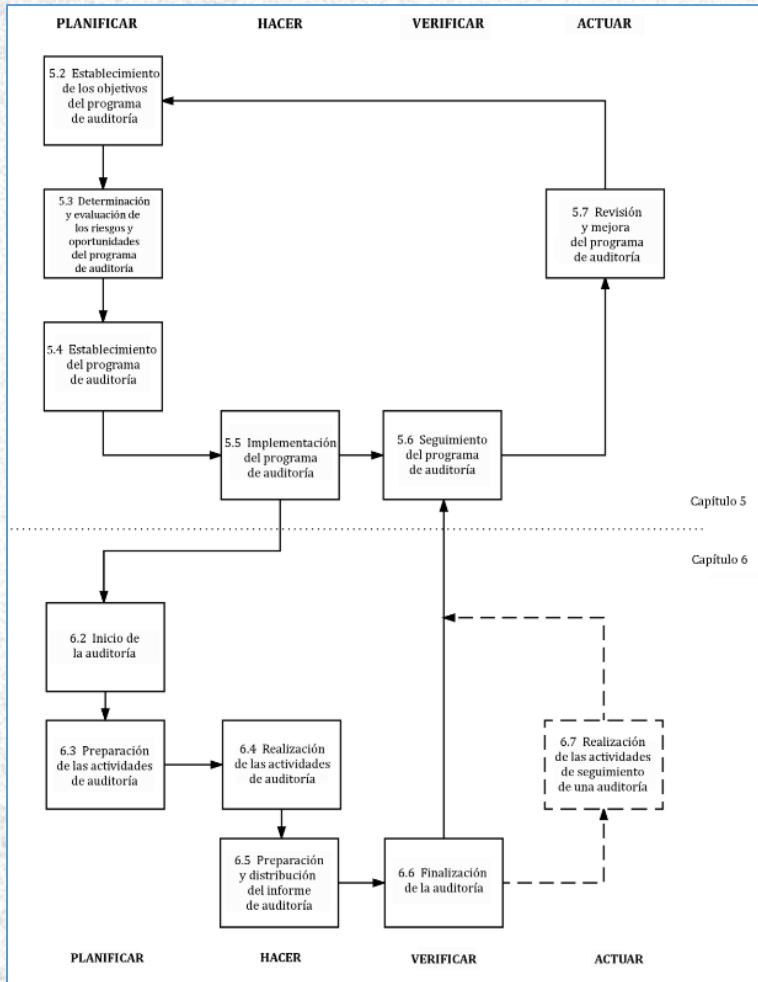
8.1 Auditorías de Calidad

PRINCIPIOS



8.1 Auditorías de Calidad

PROGRAMA DE AUDITORÍA



Establecimiento de los objetivos del programa de auditoría.

Determinación y evaluación de los riesgos y oportunidad del programa de auditoria

Establecimiento del programa de auditoría (roles y responsabilidades, competencias de personas, recursos, entre otros)

Implementación del programa de auditoría

Seguimiento del programa de auditoría

Revisión y mejora del programa de auditoría

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 08.05.2025

8.1 Auditorías de Calidad

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Objetivos:

Criterios:

Alcance:

Ciclo:

Cronograma

Enero

Febrero

Marzo

...

Diciembre

X

Proyecto:

Responsable:

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 08.05.2025

8.1 Auditorías de Calidad

TIPOS DE AUDITORÍA

1. Primera parte o Internas

Son llevadas a cabo por la misma empresa, con la finalidad de revisar si se han implementado correctamente todos los requisitos de la norma implementada y, de esta manera, el desempeño del sistema de gestión implementado es el adecuado.

2. Segunda parte o a partes interesadas

Considerada como auditoría externa. Estas son desarrolladas cuando la organización tiene interés en conocer a un tercero, normalmente se trata de proveedores o subcontratistas.

3. Tercera parte o de certificación

Para este tipo de auditorías, sirve como referencia la norma ISO/IEC 17021-1, la cual proporciona una serie de requisitos para la auditoría de sistemas de gestión para la certificación de terceras partes.

8.1 Auditorías de Calidad

OTROS TIPOS DE AUDITORÍA

Auditoría Interna

Las auditorías internas evalúan los controles internos de una empresa, incluyendo su gestión empresarial y procesos contables. Estas auditorías garantizan el cumplimiento de las leyes y reglamentos y ayudan a mantener una presentación precisa y oportuna de los informes financieros y la recopilación de datos.

Las auditorías internas, también, proporcionan a la administración herramientas necesarias para lograr la eficiencia operacional identificando problemas y corrigiendo errores antes de que se descubran en una auditoría externa.



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 08.05.2025

8.1 Auditorías de Calidad

OTROS TIPOS DE AUDITORÍA

Auditoría Interna

Responsabilidades de los auditores internos

Las auditorías internas rutinarias garantizan que una compañía tenga la capacidad de sobrevivir en un entorno empresarial competitivo y continúen prosperando. En este sentido, las responsabilidades de los auditores internos son:

- *Monitorear, analizar y evaluar los riesgos y controles*
- *Revisar el cumplimiento de las políticas y leyes*
- *Dar recomendaciones a los dueños o a la junta directiva de una organización o compañía*

Básicamente, dichos profesionales reúnen información sobre cómo funciona una organización o empresa y la utilizan para mostrar en qué áreas le está yendo bien y en dónde puede mejorar.



8.1 Auditorías de Calidad

OTROS TIPOS DE AUDITORÍA

Auditoría Interna

Características que debe cumplir un buen auditor interno para llevar a cabo la auditoría son:

Integridad

Competencia y cuidado personal

Objetividad e Independencia

Comunicación efectiva

Hace análisis profundos, es proactivo y está orientado al futuro

8.1 Auditorías de Calidad

OTROS TIPOS DE AUDITORÍA

Auditoría Externa

La auditoría externa es el análisis que realiza un auditor ajeno a la empresa sobre los procesos que desarrolla la misma, para comprobar que se realizan de manera adecuada y cumpliendo los requisitos legales establecidos.

La auditoría externa permite controlar la actividad de la empresa, detectar los puntos fuertes y débiles de la gestión, señalar incumplimientos normativos o malas prácticas, identificar riesgos y proponer mejoras de actuación dentro de la organización.



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 08.05.2025

8.1 Auditorías de Calidad

DIFERENCIA ENTRE LA AUDITORÍA EXTERNA Y LA AUDITORÍA INTERNA

Las auditorías internas y externas son muy diferentes en lo que respecta a sus objetivos y procedimientos. La principal diferencia es que las auditorías internas no se regulan y, por consiguiente, pueden aplicarse con mayor flexibilidad.



En la auditoría interna, el resultado otorgado por el auditor es para la propia organización, para su uso interno; en la auditoría externa, el dictamen se destina a terceros interesados en dicha información.



8.1 Auditorías de Calidad

AUDITORÍA DEL SISTEMA DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2015

Una auditoría de calidad es una revisión que se hace en una empresa. Tienen como objetivo verificar que el sistema de calidad implementado alcanza los estándares establecidos y que su mantenimiento es correcto.

La clave para pasar auditorías de calidad es la organización. A continuación, vamos a ver los pasos que hay que seguir para preparar la auditoria de la norma de calidad de manera exitosa.



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 08.05.2025

8.1 Auditorías de Calidad

AUDITORÍA DEL SISTEMA DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2015

Las principales funciones de las auditorías de calidad:

Evaluar la conformidad

Identificar las áreas de mejora

Analizar la eficacia

Monitorear el cumplimiento

Promover la mejora continua



8.1 Auditorías de Calidad

AUDITORÍA DEL SISTEMA DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2015

¿Cómo preparar una auditoría de calidad con éxito?:

Preparar a los colaboradores para el control de calidad

Comprobar la información documentada

Verificar la corrección de los procesos

Revisar auditorías de calidad anteriores

Organizar el lugar de trabajo

Prepararse y anticiparse a la auditoría ISO 9001

8.1 Auditorías de Calidad

AUDITORÍA DEL SISTEMA DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2015

Programa de auditoría

Plan de auditoría

Lista de verificación

Apuntes de auditoría

Informe de auditoría

8.1 Auditorías de Calidad

PLAN DE AUDITORÍA

Objetivos:

Fecha:

Criterios:

Proyecto:

Alcance:

Planificación

Horario

Proceso

Requisitos

Lugar

Equipo auditor

...

9:00 a
9:30

Reunión de
apertura

No aplica

Sala de reunión

AL – A1

9:30 a
11:00

Sistema de Gestión
de la Calidad

4, 5.2, 6.1, 6.2
....

Sala de reunión

AL

...

Responsable:

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 08.05.2025

8.2 Comunicación

La auditoría de comunicación es el punto de partida y la base de cualquier planteamiento efectivo de comunicación, ya que facilita el análisis de la realidad comunicativa de una empresa, corporación o institución, y permite revisar la eficacia de los canales y los medios que utiliza.



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 08.05.2025

8.2 Comunicación

TIPOS DE COMUNICACIÓN

Comunicación Interna

Intercambio de información que se da entre los responsables de los procesos y elementos pertenecientes a la empresa, utilizando como medios el e-mail, teléfono, fax, documentos escritos, etc., para llevar a cabo una coordinación efectiva.

Comunicación Externa

Intercambio de información que se da entre los responsables de los procesos o los jefes del proyecto y con terceras partes, utilizando como medios el e-mail, teléfono, documentos escritos, etc., para llevar a cabo una coordinación efectiva.



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 08.05.2025

8.2 Comunicación

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

La comunicación de la organización es fundamental. De esta forma, es importante dar atención a algunos requisitos al tratar de este asunto:

Los canales de comunicación deben permitir el acceso a la información de todas las personas relacionadas con el proyecto, por diferentes medios como, por ejemplo: Publicaciones en paneles o murales, informativos, correo electrónico, internet, intranet, eventos periódicos (campañas, etc.), publicaciones corporativas (revistas y periódicos), banners, entre otros.

La comunicación debe fluir en doble vía (dos direcciones), del liderazgo hasta los trabajadores y de los trabajadores de vuelta al liderazgo. Eso implica inclusive en la búsqueda del liderazgo por el retorno de la comunicación (feed back).



8.2 Comunicación

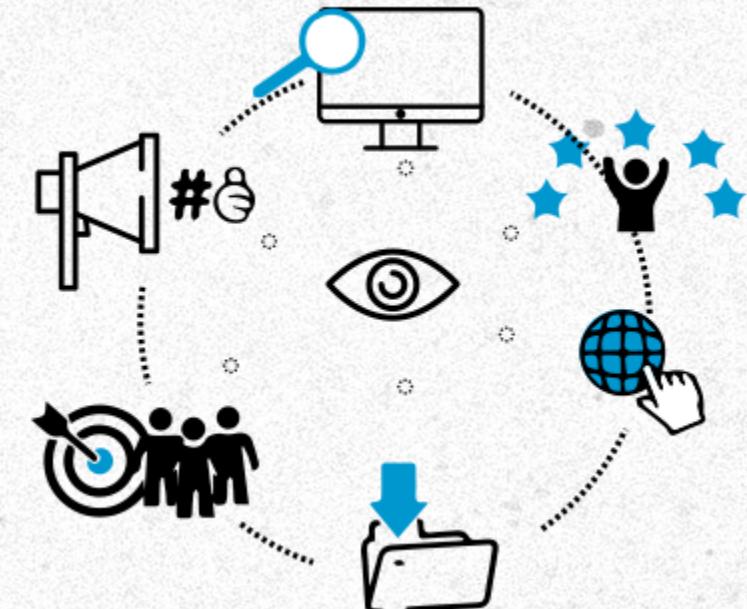
CANALES DE COMUNICACIÓN

Boletines: Sugeridos para comunicaciones esporádicas, debe ser simple y corto, se recomienda generalmente para una sola información o asunto.

Publicación en paneles: Sugerido para comunicaciones periódicas, debe ser de lenguaje claro e ilustrativo. Generalmente es usado para un determinado período. Trae informaciones diversas, como publicación de: Avance de Indicadores, logros, futuras campañas u otras acciones, etc. Los paneles o murales deben ser instalados en lugares de mucha circulación y de fácil visualización de las personas.

Correo electrónico: También sugerido para comunicaciones esporádicas, debe ser simples y corto, generalmente para una sola información.

Página de Internet: Usada como fuente de informaciones para el público en general.



8.2 Comunicación

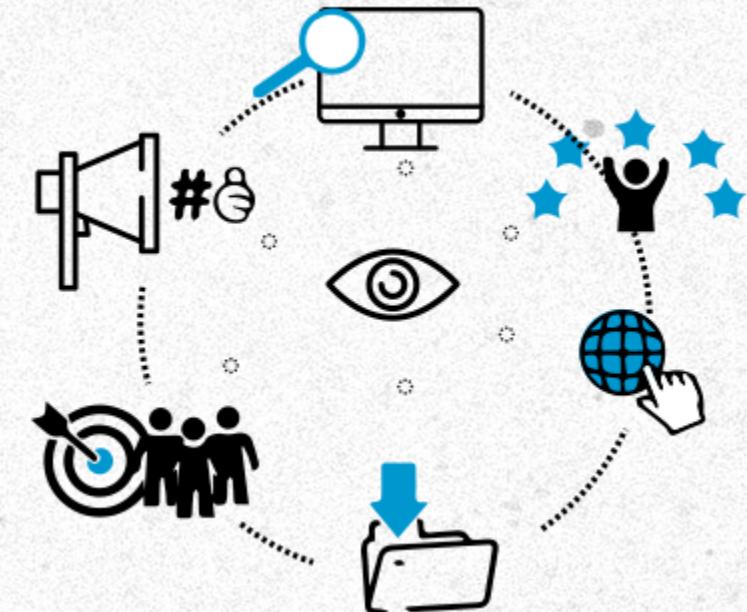
CANALES DE COMUNICACIÓN

Revista: También sugerida para comunicaciones periódicas, debe tener un lenguaje claro y normalmente presenta excelente calidad de impresión, puede contar con secciones específicas.

Carteles: Usadas como material de apoyo en las campañas, eventos, metas y objetivos y logros de la organización. Un cuidado importante se debe tener al utilizar los carteles, mantenerlos en buen estado y actualizados.

Reuniones: Usadas para comunicar decisiones de la Línea de Mando, accidentes, contaminaciones, logros y conmemoraciones, lecciones aprendidas, entre otros.

Charlas: Herramienta importante en el proceso de comunicación que propicia el abordaje de temas cortos a todas las personas de la organización de manera rápida y eficiente. Como buena práctica las charlas deben ser cortos y con temas en lenguaje claro y simple.



8.2 Comunicación

ALCANCE CON LAS PARTES INTERESADAS

Las Comunicaciones de partes interesadas externas (Cliente, Comunidad/ Vecinos, Autoridad/ Organismos, etc.) deberán ser tramitadas a través del Representante de la Alta Dirección/ Representante Legal. Las respuestas a dichas comunicaciones serán documentadas y registradas por el responsable. Así, mismo se dejará constancia del motivo de la consulta o queja, así como la decisión y contenido de la respuesta.

La comunicación con el Cliente será constante, en algunos casos, se hará de acuerdo al proceso y medio de comunicación que establezca el Cliente. Por ejemplo: Se utilizará como medios de comunicación, cartas, memorándums, informes, reuniones, etc. Para las reuniones asistirá un representante de SIG y/o de la organización.

8.2 Comunicación

ALCANCE CON LAS PARTES INTERESADAS

De presentarse reuniones con la Comunidad/ Vecinos, estas serán pre establecidas, en ellas se tomarán asuntos como consultas, reclamos, quejas entre otros.

De presentarse la necesidad de comunicarse con la autoridad u organismo gubernamental, vía escrita y/o telefónica, será realizado por el Representante de la Alta Dirección.

Resumen de lo comprendido:

- Conceptos y principios de las Auditorías de Calidad.
- Programas de Auditoría.
- Tipos de Auditoría.
- Auditoría interna y externa.
- Auditoría del Sistema de la Calidad Norma ISO 9001:2015.
- Plan de Auditoría.
- Auditoría y canales de comunicación.

¡Gracias!

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 08.05.2025



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 08.05.2025