



**Aseguramiento**

## Entradas

- Plan de gestión de calidad
- Plan de mejora de procesos
- Métricas de calidad
- Medidas de control de calidad
- Documentos del proyecto

## Técnicas y Herramientas

- Herramientas para la gestión y control de la calidad
- Auditorías de calidad
- Análisis de procesos

## Salidas

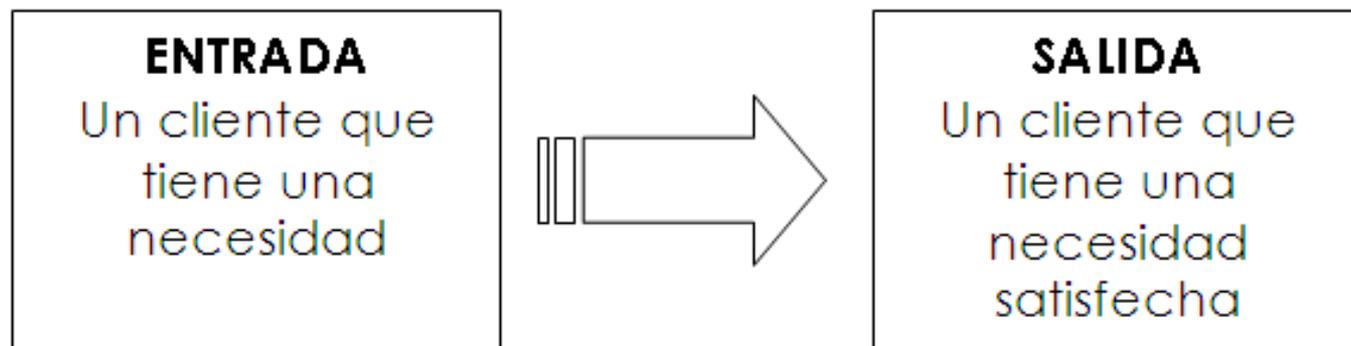
- Solicitudes de cambios
- Actualizaciones al Plan de Gestión de la Calidad
- Actualización a documentos del proyecto
- Actualización de los activos de la organización

# Análisis de Procesos

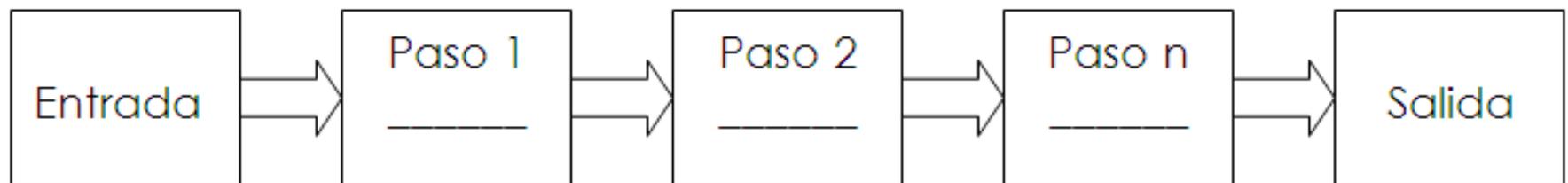


# Proceso

Un proceso tiene un inicio y un final definidos por dos límites

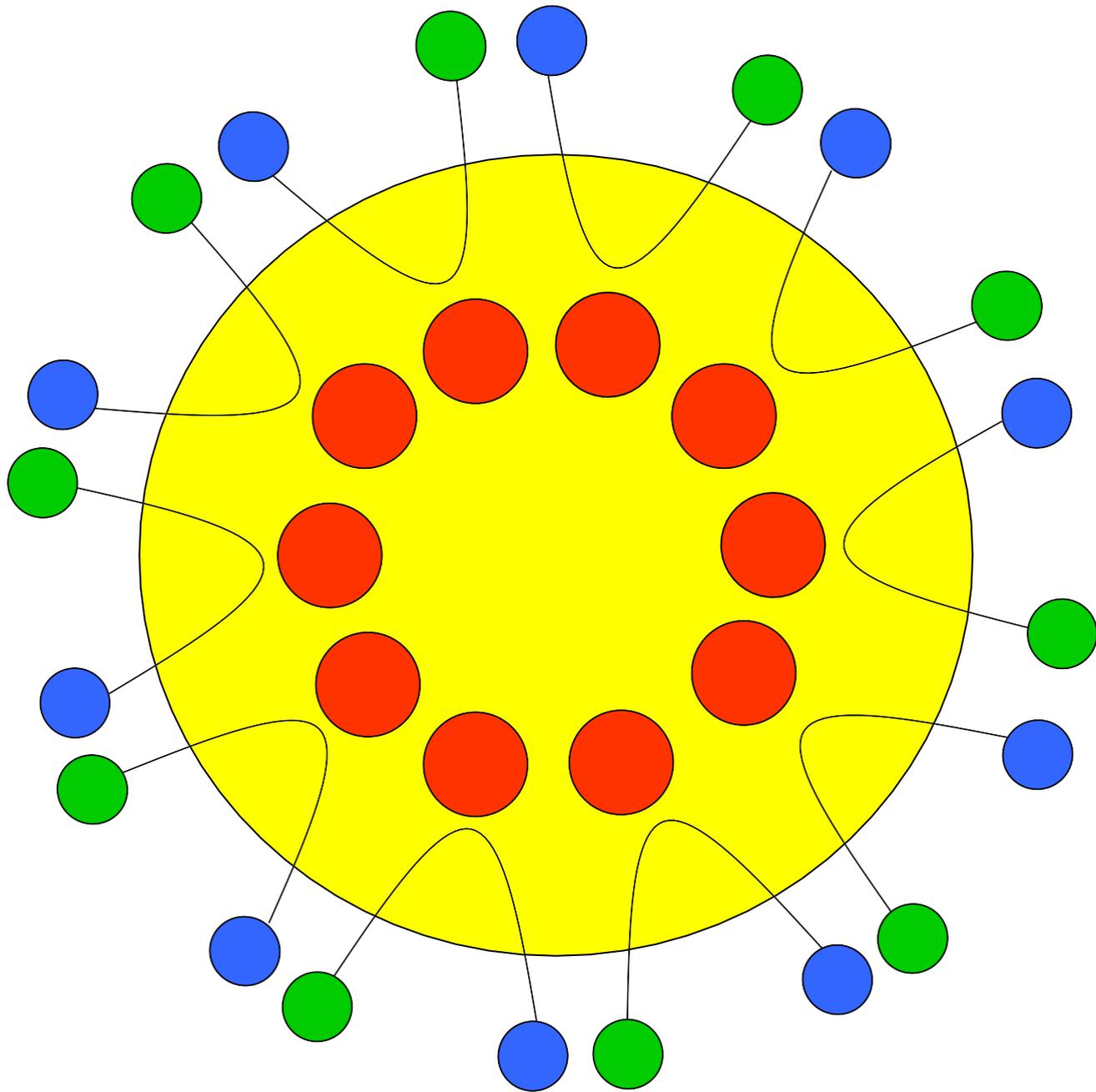


y una cadena de actividades entre esos dos límites

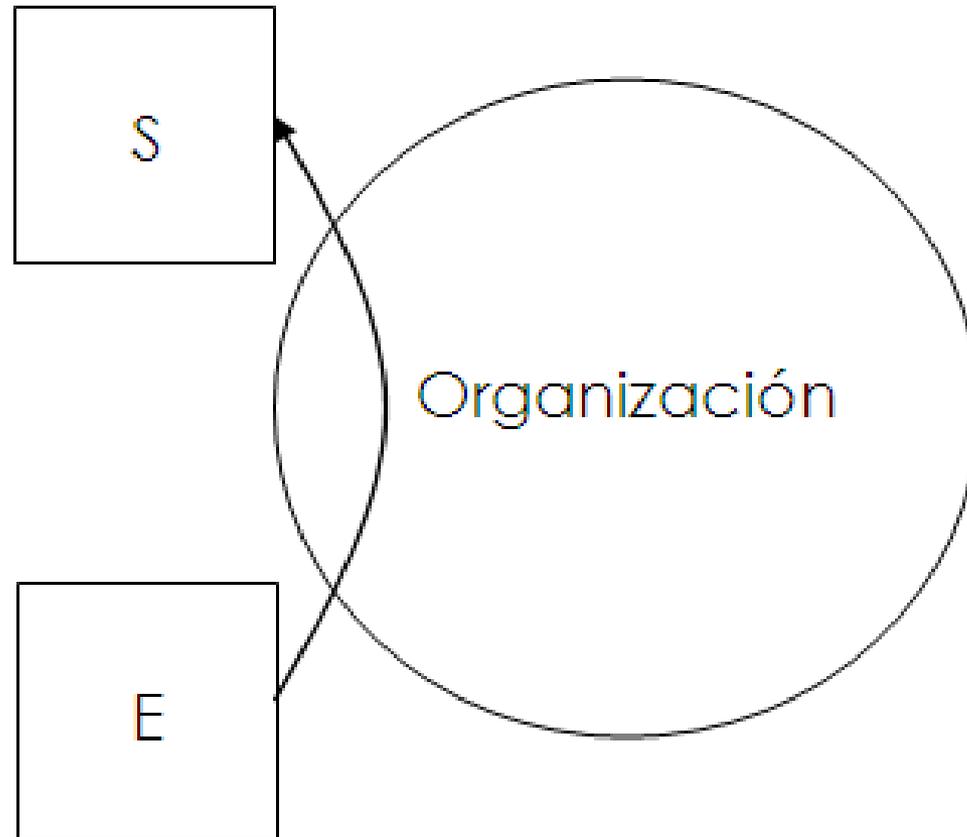


Los procesos orientados al cliente

# “Diagrama de Araña”

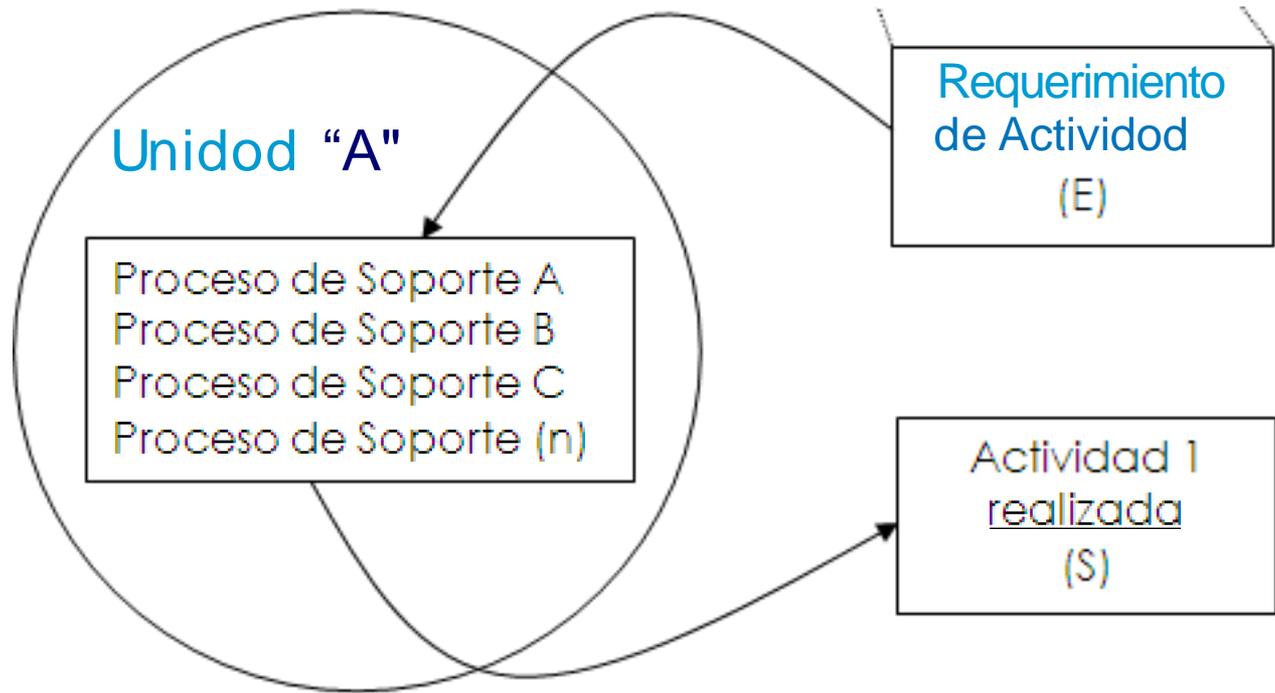
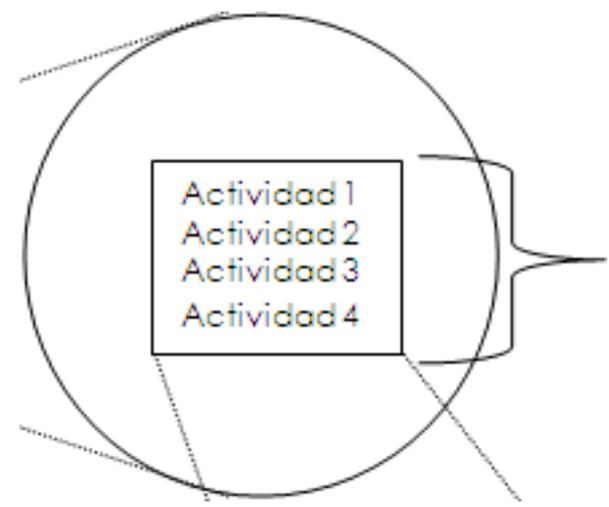
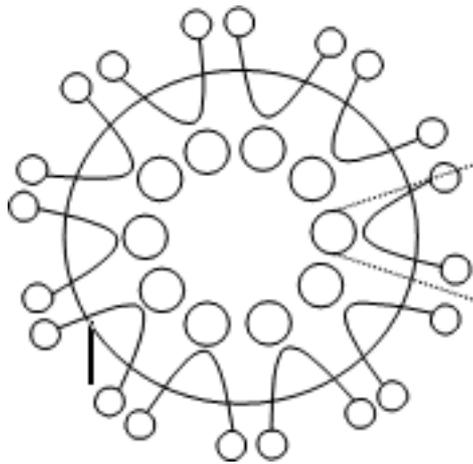


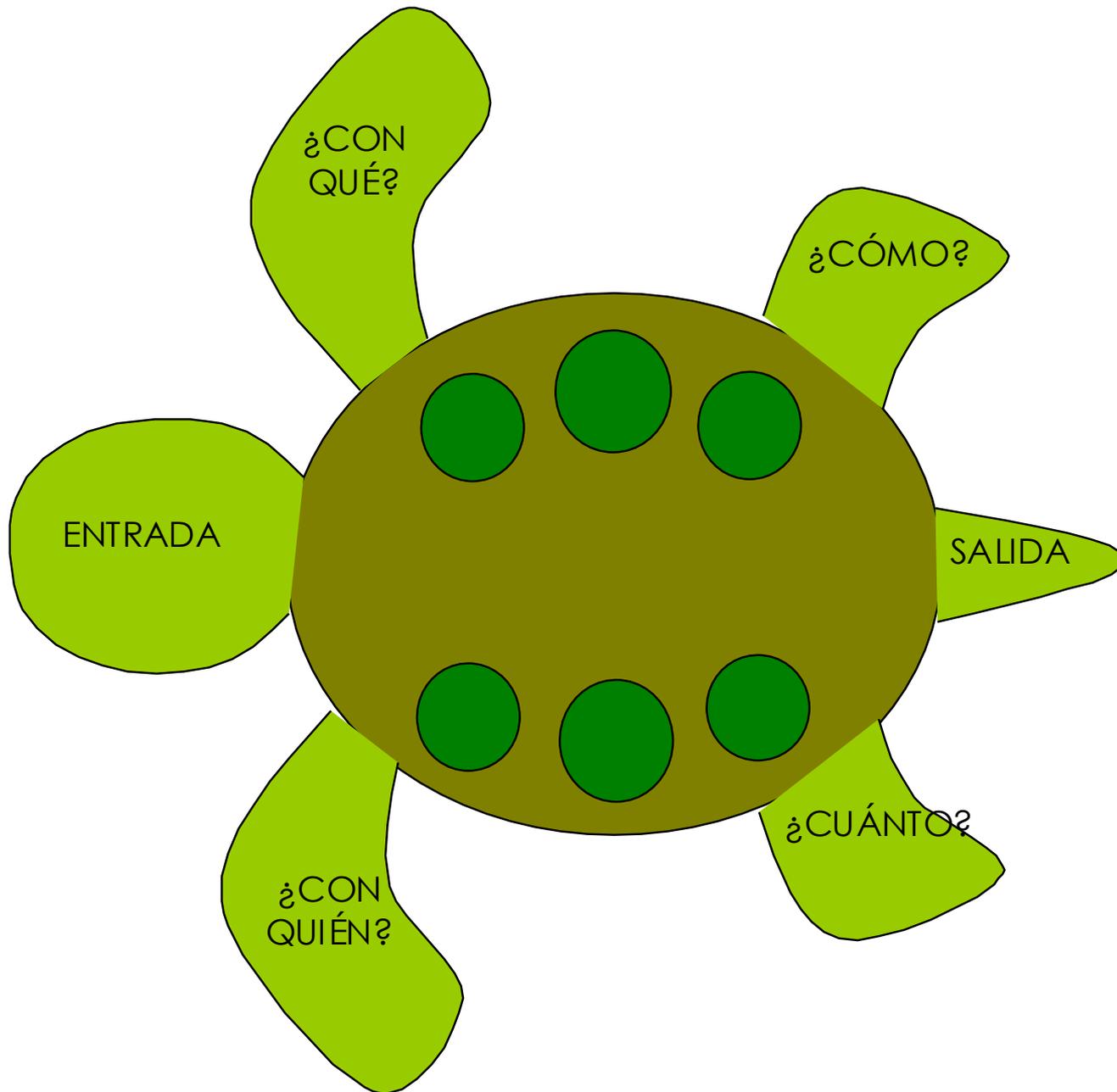
# Análisis de un proceso



Los procesos de apoyo

# “Diagrama de Tortuga”







# Auditorías de Calidad



# Auditoría

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

*ISO 19011:2011 (Cláusula 3.1)*



# Sistemática



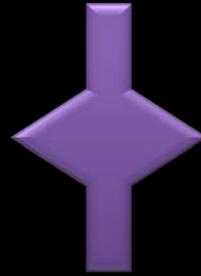


**Independiente**

A stack of colorful books is shown on the left side of the image, with colors ranging from blue at the top to red at the bottom. The books are slightly out of focus. The right side of the image has a light blue background with a soft, blurred light effect.

**Documentada**

**Evidencias**

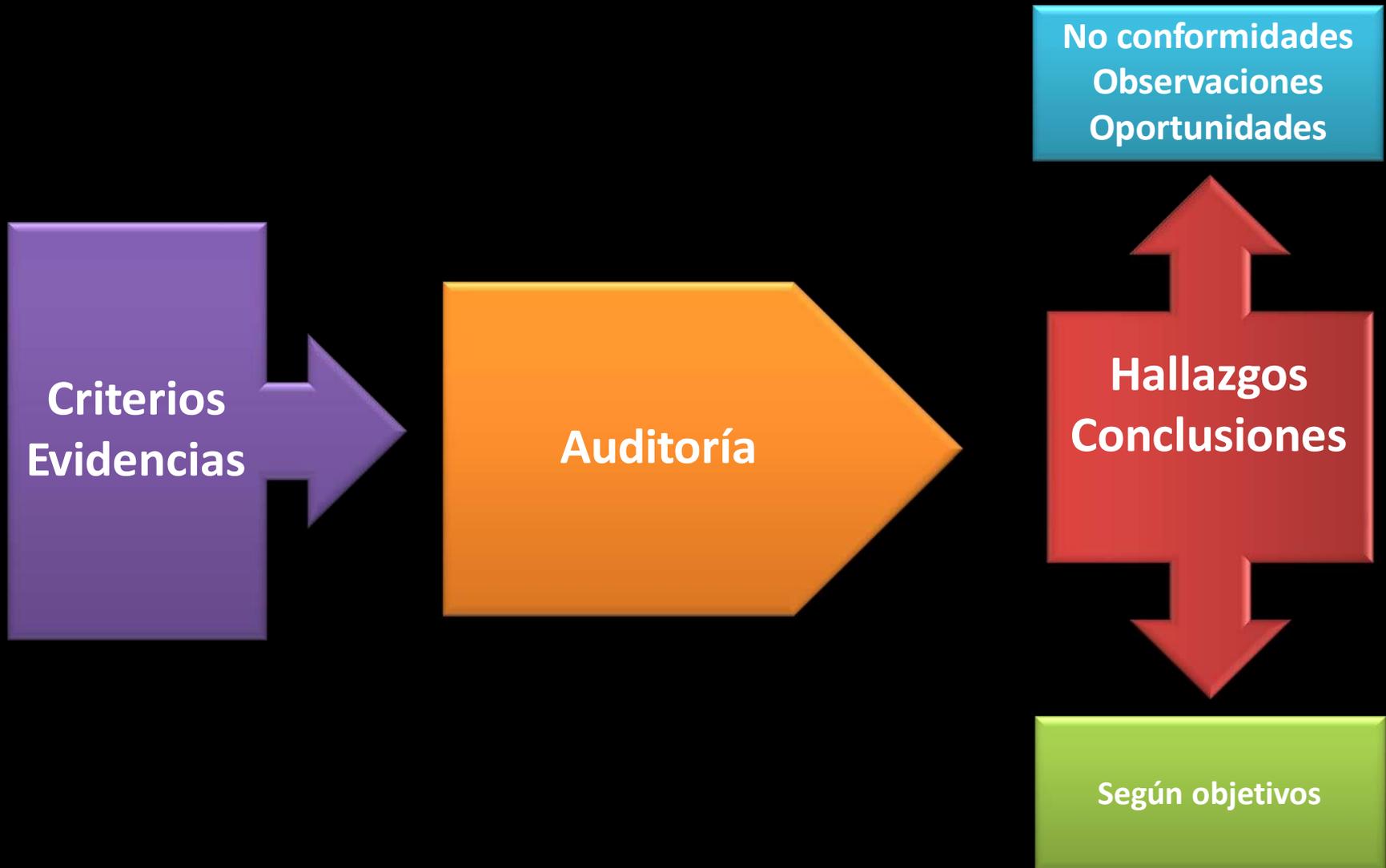


**Criterios**

**Evaluación  
Objetiva**

**Hallazgos**

# Conceptos del proceso

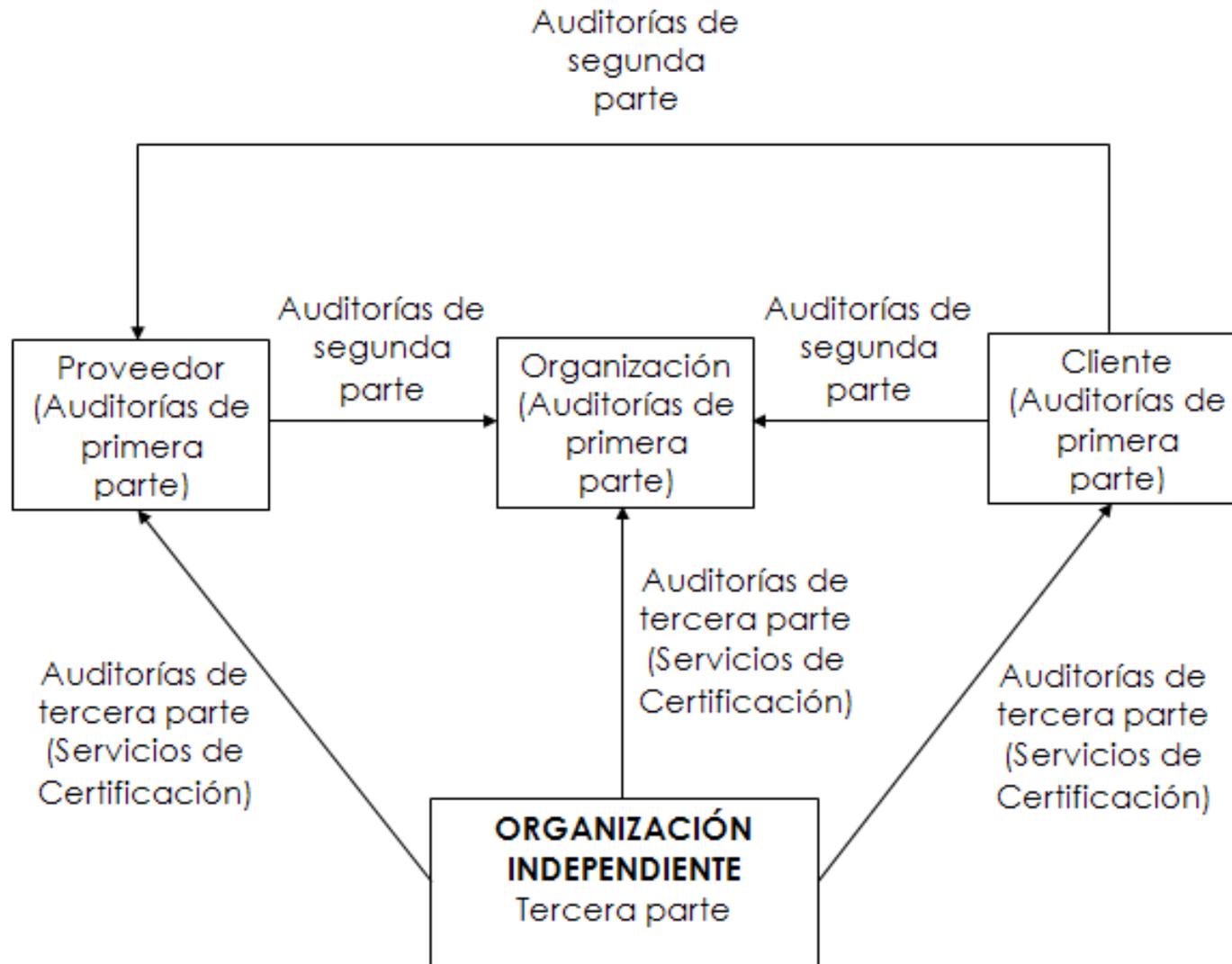


# Principios de auditoría

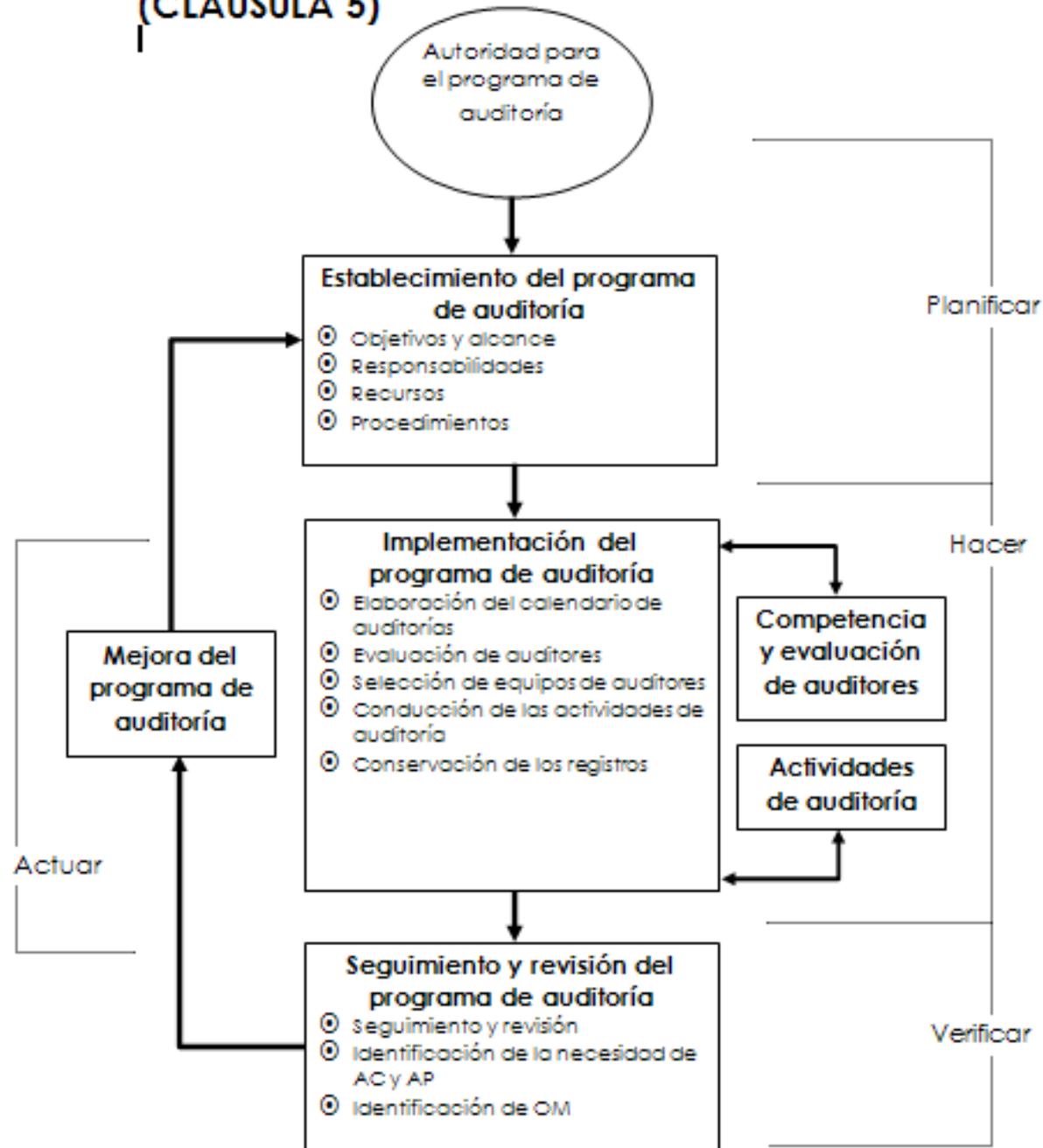


- Conducta ética
- Presentación ecuaníme
- Debido cuidado profesional
- Independencia
- Enfoque basado en la evidencia

# Tipos de auditorías



# MANEJO DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA (CLAÚSULA 5)

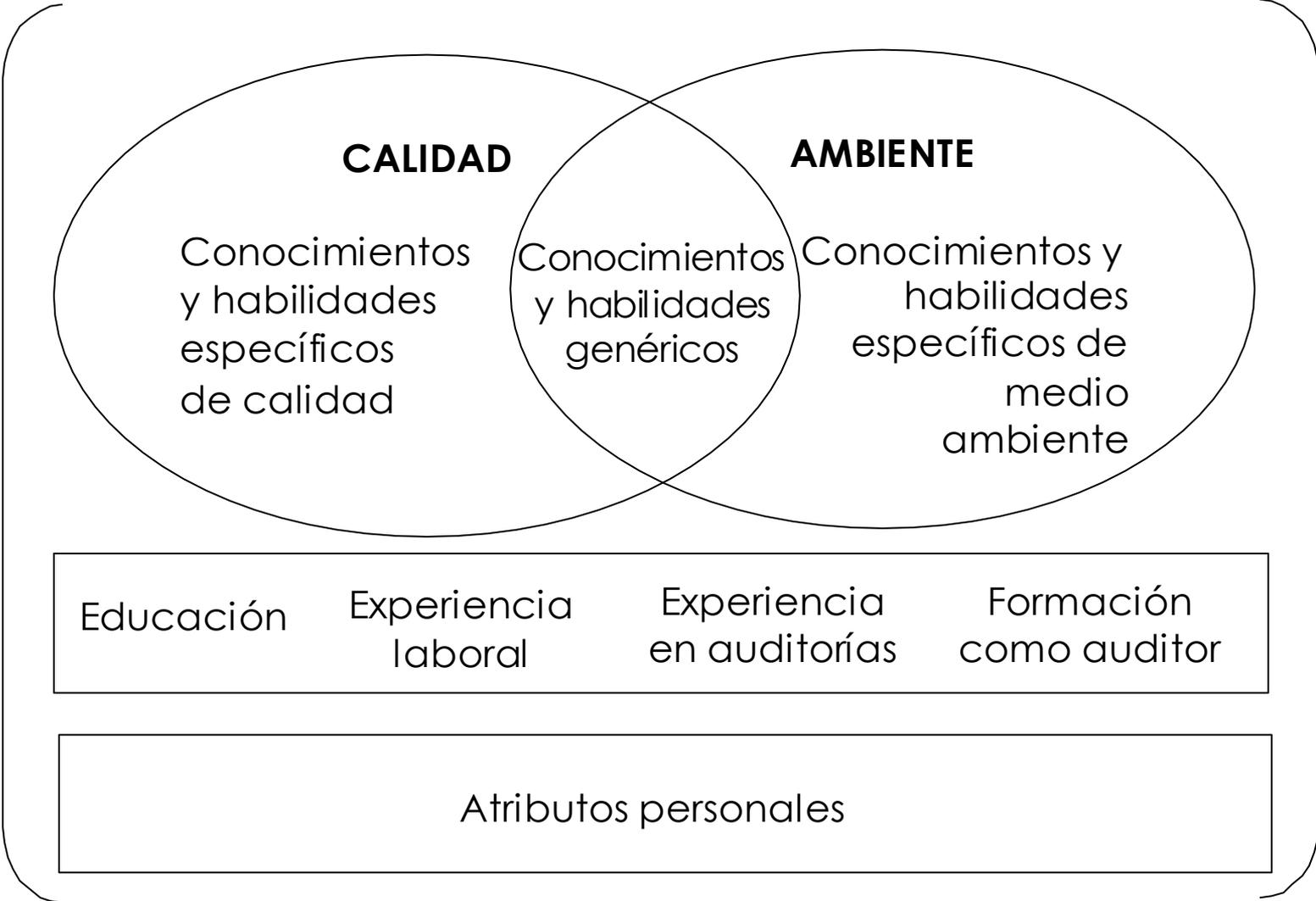


# El equipo competente



- Auditor
- Auditor Líder
- Experto técnico

# Competencia de los auditores



# Atributos personales



- Ético
- Mentalidad abierta
- Diplomático
- Observador
- Perceptivo
- Versátil
- Tenaz
- Decidido
- Seguro de sí mismo

# Conocimientos y habilidades

- Principios, procedimientos y técnicas de auditoría
- Documentos del sistema de gestión y de referencia
- Situaciones de la organización
- Leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables a la disciplina

