

DIPLOMA DE ESPECIALIZACIÓN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

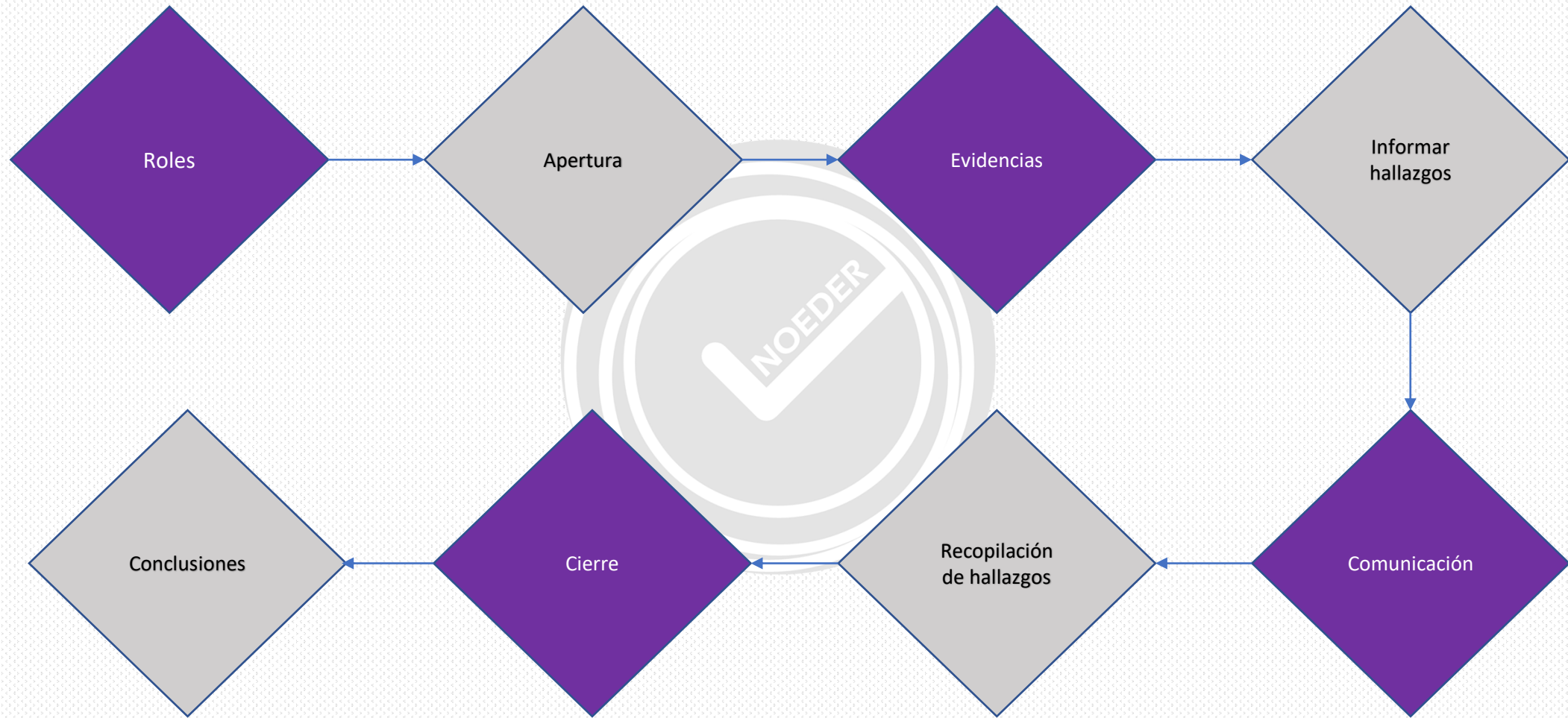
MÓDULO VI

Formación de Auditor Interno Trinorma
ISO 19011:2018



Sesión 20

REQUISITO 9.2 AUDITORÍA INTERNA



Planificación de las primeras auditorías en remoto.

La planificación de las primeras auditorías requiere más tiempo:

- Para evaluar y documentar la viabilidad y los riesgos con el auditado.
- Determinar las diferentes TICs a utilizar y cómo.
- Para definir la agenda que puede necesitar adaptar las disposiciones que difieren de una auditoría en la organización.
- Permitir a la organización identificar las personas que serán auditadas y su disponibilidad.
- Prever una prueba del uso de TICs antes de la auditoría (conexión estable y conocimiento de cómo usarla).

AUDITORÍA REMOTA

Durante la realización de la auditoría en remoto.

Durante la realización de la auditoría, en la reunión de inicio al revisar el plan de auditoría debemos:

- Confirmar la disponibilidad y viabilidad del uso de TICs.
- Revisar y acordar las medidas para asegurar la CSPD.
- Pedir permiso para realizar capturas de pantallas, si aplica.



MEJORA DEL SGI

- Mayor satisfacción del cliente.
- Reducción del impacto ambiental.
- Eliminación de fuentes de riesgo.
- Personal concientizado.
- Cumplimiento de indicadores.
- Cierre de acciones correctivas.

A person wearing a blue button-down shirt is shown from the chest down, reaching forward with their right hand to place a small white cloud cutout onto a miniature cityscape. The cityscape consists of several colorful building cutouts (white, yellow, blue, green, red, and pink) and two white human figures standing in the foreground. The background is a plain, light-colored surface.

CLAVES DE AUDITORÍA

REQUISITO		SUBREQUISITO	Calidad	Medio Ambiente	Seguridad y Salud	RECOMENDACIONES
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Comprensión de la organización y su entorno	Análisis comunes: PEST (Político, Económico, Social y Tecnológico). PESTEL, FODA, 5 fuerzas de Porter, las 5 M's, lluvia de ideas.	Análisis comunes PEST (Político, Económico, Social y Tecnológico). PESTEL, FODA, 5 fuerzas de Porter, las 5 M's, lluvia de ideas.	Análisis comunes PEST (Político, Económico, Social y Tecnológico). PESTEL, FODA, 5 fuerzas de Porter, las 5 M's, lluvia de ideas.	El análisis del contexto dependerá del tipo de norma. Por ejemplo: Si se trata de ISO 14001 tenemos que analizar las cuestiones ambientales que podrían afectar o beneficiar a la organización (ubicación, tipo de vegetación en el entorno, cantidad de personas, tipo de residuos generados, etc.).
		Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Seguimiento y cumplimiento de expectativas. (Podría ser una matriz de partes interesadas).	Seguimiento y cumplimiento de expectativas. (Podría ser una matriz de partes interesadas).	Seguimiento y cumplimiento de expectativas. (Podría ser una matriz de partes interesadas).	Calidad - Cliente. Medio Ambiente - Gobierno / Entidades / SEMARNAT. SST - Trabajadores.
		Determinación del alcance del sistema de gestión-	Documentación de alcance.	Documentación de alcance.	Documentación de alcance.	Tomar en cuenta los incisos de cada norma. Calidad - Productos y servicios. Medio Ambiente - Autoridad y capacidad para ejercer control. / Dependiendo de sus productos y servicios. SST - Mencionar de manera específica las actividades de la empresa que podrían estar relacionadas con la SST.
		Procesos del SGI	Apartado 0.3.2 PHVA. Diagrama de interacción de procesos.	Apartado 0.3.2 PHVA. Diagrama de interacción de procesos.	Apartado 0.3.2 PHVA. Diagrama de interacción de procesos.	Se podría elaborar un mismo diagrama para las tres normas, siempre y cuando se mencionen todas las cuestiones internas y externas de cada norma.



DEFINICIONES

- **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.
- **Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- **Evidencia de Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
- **Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría
- **Equipo Auditor:** Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.



DEFINICIONES

- **Experto Técnico:** Persona que aporta conocimientos o experiencias específicos al equipo auditor.
- **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Alcance de la Auditoría:** Extensión y límites de una auditoría.

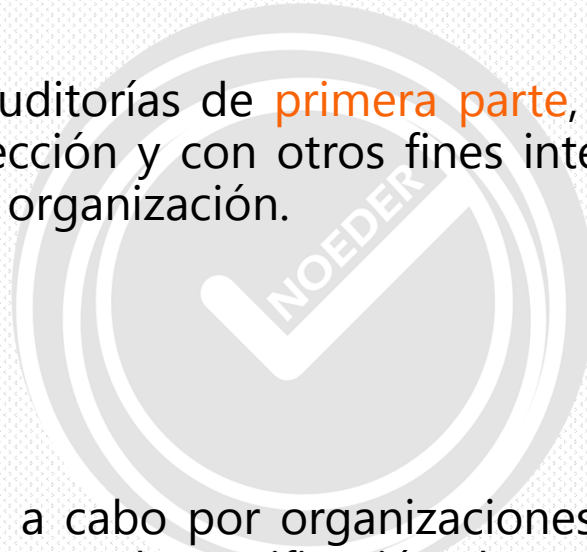
TIPOS DE AUDITORÍA

Auditorías Internas

Denominadas en algunos casos como auditorías de **primera parte**, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una auto-declaración de conformidad de una organización.

Auditorías Externas

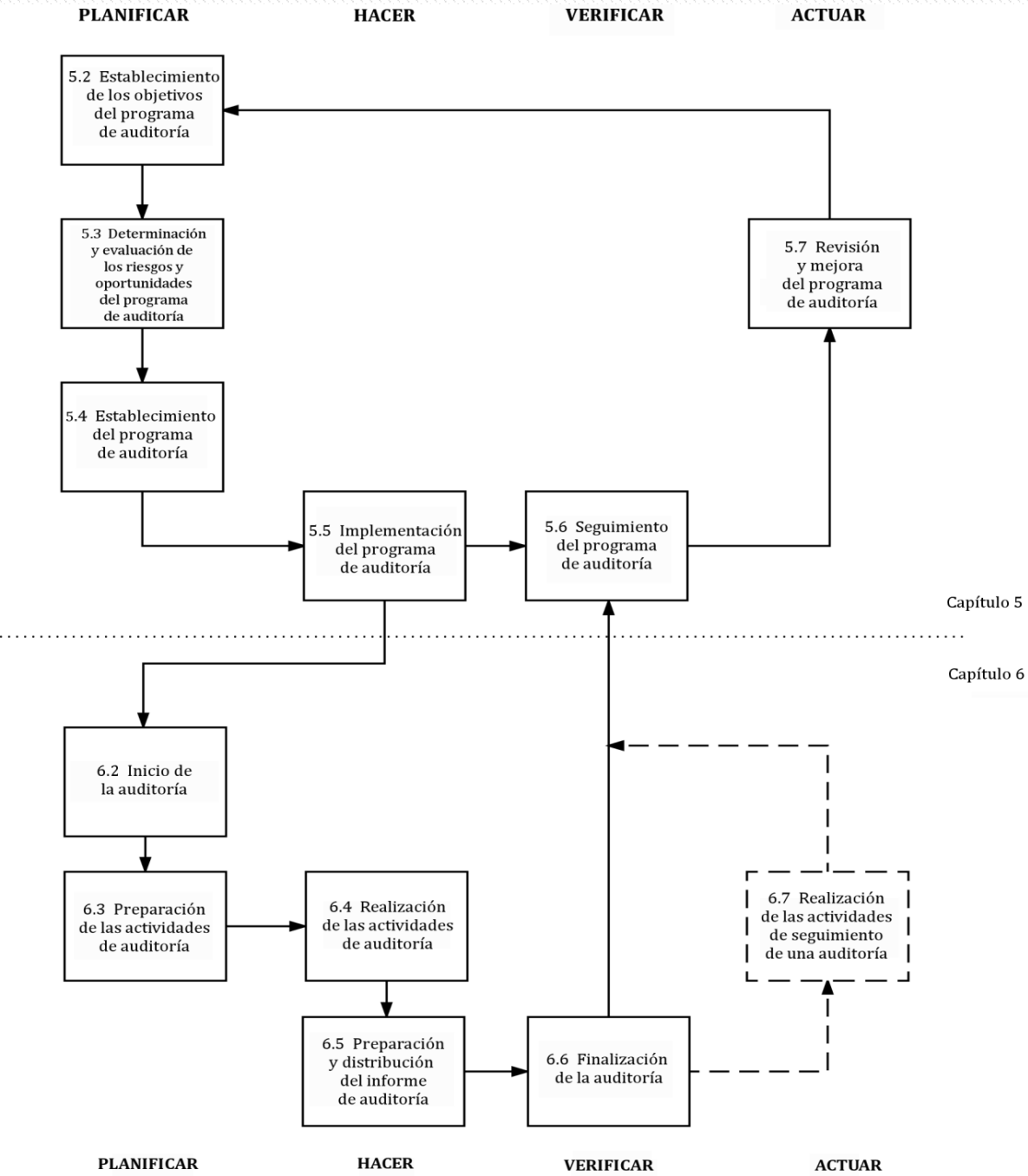
Las auditorías de **tercera parte** se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001, ISO 14001, etc.



A high-angle, close-up photograph of a business meeting. Several people's hands and arms are visible, gathered around a table. One person is pointing at a tablet displaying a pie chart and bar graphs. Another person is writing in a notebook. Various documents, pens, and a pair of glasses are scattered on the table. The scene is brightly lit, suggesting an indoor office environment.

5. GESTIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS A SISTEMAS DE GESTIÓN.

5.1 GENERALIDADES





5.2 OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

- Ejemplos de objetivos de un programa de auditoría pueden incluir lo siguiente:
 - identificar las oportunidades para la mejora del sistema de gestión y de su desempeño;
 - evaluar la capacidad del auditado para determinar su contexto;
 - evaluar la capacidad del auditado para determinar los riesgos y oportunidades, y para identificar e implementar acciones eficaces para abordarlos;
 - cumplir todos los requisitos pertinentes, por ejemplo los requisitos legales y reglamentarios, los compromisos de cumplimiento, los requisitos de certificación con una norma de sistemas de gestión;
 - obtener y mantener la confianza en la capacidad de un proveedor externo;
 - determinar la idoneidad, la adecuación, y la eficacia continuas del sistema de gestión del auditado;
 - evaluar la compatibilidad y la alineación de los objetivos del sistema de gestión con la dirección estratégica de la organización.

5.3 DETERMINACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL PROGRAMA

Puede haber riesgos asociados con lo siguiente:

- a) la planificación, por ejemplo el fracaso al establecer objetivos de la auditoría pertinentes y al determinar la extensión, número, duración, ubicaciones y calendario de las auditorías;
- b) los recursos, por ejemplo conceder insuficiente tiempo, equipos y/o formación para desarrollar el programa de auditoría o para realizar una auditoría;
- c) la selección del equipo auditor, por ejemplo competencia global insuficiente para realizar auditorías eficazmente;
- d) la comunicación, por ejemplo procesos/canales de comunicación externos/internos ineficaces;
- e) la implementación, por ejemplo una coordinación ineficaz de las auditorías dentro del programa de auditoría, o no tener en cuenta la seguridad y confidencialidad de la información;
- f) el control de la información documentada, por ejemplo determinación ineficaz de la información documentada necesaria requerida por los auditores y las partes interesadas pertinentes, fracaso a la hora de proteger adecuadamente los registros de auditoría para demostrar la eficacia del programa de auditoría;
- g) el seguimiento, revisión y mejora del programa de auditoría, por ejemplo seguimiento ineficaz de los resultados del programa de auditoría;
- h) la disponibilidad y la cooperación del auditado y la disponibilidad de evidencias a muestrear.

5.4 PROGRAMA DE AUDITORÍA

5.4.1 Roles y responsabilidades de las personas responsables de la gestión del programa de auditoría.

5.4.2 Competencia de las personas responsables de la gestión del programa de auditoría.

5.4.3 Establecimiento de la extensión del programa de auditoría.

5.4.4 Determinación de los recursos del programa de auditoría.

5.5 Implementación del programa de auditoría.

5.5.5 Asignación de responsabilidades al líder del equipo auditor para una auditoría individual

5.5.6 Gestión de los resultados del programa de auditoría

5.5.7 Gestión y conservación de los registros del programa de auditoría.

5.6 Seguimiento del programa de auditoría.

5.7 Revisión y mejora del programa de auditoría.

ROLES Y
RESPONSABI
LIDADES

COMPETENCIAS			
AUDITOR LÍDER	AUDITOR	ENTRENAMIENTO	OBSERVADOR
Formación como auditor líder - ISO 19011, con enfoque a ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.	Formación como auditor interno - ISO 19011 - ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.	Inducción y evaluación del sector.	Inducción del SGI.
Formación en ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.	Conocimiento de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.	Inducción del SGI.	
Formación documentación de hallazgos de auditoría.	Formación redacción de hallazgos de auditoría.		
Formación en ISO 31000:2018.	Conocimiento en metodología de análisis de riesgos.		
Mínimo 3 años de involucramiento e interacción con el SGI. - Al menos 3 años de experiencia SGI.	Inducción del SGI de la empresa.		
Haber participado en al menos 3 auditorías internas.	Acreditar el curso de auditor interno.		
ISO 45005 - Ciclo de vida.			
Regulación ambiental y de sst. - Normas y Leyes.			



ROLES Y RESPONSABILIDADES

AUDITOR LÍDER	AUDITOR	EXPERTO TÉCNICO	OBSERVADOR - ENTRENAMIENTO
PLANEACIÓN DE AUDITORÍA			
Crear el plan de auditoría.	Revisión documental del SGI. - Lista de verificación, investigar sobre el sector, marco legal (ambiental, sst, calidad), revisar la página Web.	Conocimiento muy amplio del sector. - Empresa. - Tecnicismos.	Conocimiento del plan de auditoría.
Seleccionar equipo auditor.	Conocer el plan de auditoría. - Procesos.	Conocimiento del plan de auditoría.	
Asignar áreas y responsabilidades del equipo.			
Notificar el plan de auditoría al equipo y a la empresa.			
REUNIÓN DE AUDITORÍA			
Reunión de apertura:	Presentación. / Credencial.	Presentación. / Credencial.	Presentación. / Credencial.
Presentación del equipo.			
Explicar plan de auditoría. / Alcance.			
Criterio de auditoría y exclusiones.			
Mencionar algunos riesgos o complicaciones.			
Clasificación de hallazgos. (NCM, NCm, OM).			
Posibilidad - escenarios detener el ejercicio de auditoría. RIESGOS E INCIDENTES.			
Preguntar o investigar las distancias a los sitios.			
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA			
Dar luz verde al inicio de la auditoría. / Supervisar al equipo auditor.	Ejecutar la auditoría de acuerdo con el plan.	Resolución de dudas técnicas.	Presenciar la auditoría y tomar notas.
Recopilación de hallazgos. - Proceso (om1 - om2).	Recopilación de hallazgos.		
Decide clasificación de hallazgos.	Levantamiento de hallazgos.		
Documenta los hallazgos.	Propone clasificación de hallazgo.		
Atender cualquier incidente presente en la auditoría.	Notificar al auditor líder cualquier cambio.		
CIERRE DE AUDITORÍA			
Cotejo de los hallazgos encontrados - clasificarlos.	Lectura de hallazgos.	Brindarle algunas observaciones.	N/a
Reunión de cierre:			
Fortalezas del SGI.			
Hallazgos y su clasificación.			
Tiempo de atención de hallazgos.			
Proceso de quejas y apelaciones. - Sistemas de Gestión.			
Entrega de informe. - Cliente - Responsables de proceso.			



PROGRAMA DE AUDITORÍA	
Fecha de auditoría	02.03.2021 y 03.03.2021
Tipo de auditoría	Primera auditoría interna.
Método	Entrevista y muestreo.
Objetivo de la auditoría	Verificar el grado de cumplimiento de los requisitos en el SGI.
Auditor líder:	Francisco Reyes Perea.
Equipo auditor	Melisa Sánchez / Fabricio García...
Criterios de auditoría:	ISO 9001:2015 / ISO 14001:2015 / ISO 45001:2018.
Alcance:	Todos los procesos definids en el SGI. - Todos los requisitos de las normas.
Lugar de la auditoría:	Sede: Calle Venustiano.... CDMX.
Riesgos:	Situaciones de contingencia ambiental, accidentes de trabajo durante el recorrido, robo de información, disponibilidad del responsable de proceso, etc.



PROGRAMA DE AUDITORÍA

Fecha	Hora de inicio	Hora de término	Proceso y requisitos aplicables	Puesto responsable	Auditor
02.03.2021	09:00 a.m.	09:30 a.m.	Reunión de Apertura	Responsables de Proceso	FR
02.03.2021	09:30 a.m.	11:00 a.m.	Liderazgo Directivo: 4,1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.1, 5.3, 6.1, 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 10.1, 10.2 y 10.3.	Director General / Director Administrativo	FR
02.03.2021	11:00 a.m.	12:30 p.m.	Desarrollo de Personal:	Director Administrativo	FR
02.03.2021	12:30 p.m.	14:00 p.m.	Contabilidad y Finanzas:	Gerente Administrativa / Secretaria	FR
02.03.2021	14:00 p.m.	15:00 p.m.	Horario de Comida	N/A	N/A
02.03.2021	15:00 p.m.	16:30 p.m.	Compras:	Auxiliar de Mostrador	FR
02.03.2021	16:30 p.m.	18:00 p.m.	Infraestructura:	Gerente de Rectificadora	FR
03.03.2021	09:00 a.m.	10:30 a.m.	Ventas:	Gerente de Rectificadora / Vendedores / Vendedores a Gobierno	FR
03.03.2021	10:30 a.m.	12:00 p.m.	Rectificadora:	Gerente de Rectificadora	FR
03.03.2021	12:00 p.m.	14:00 p.m.	Servicio:	Gerente de Taller	FR
03.03.2021	14:00 p.m.	15:00 p.m.	Horario de Comida	N/A	N/A
03.03.2021	15:00 p.m.	16:30 p.m.	Gestión del Sistema:	Director Administrativo	FR
03.03.2021	16:30 p.m.	17:30 p.m.	Desarrollo de Informe de Auditoria	N/A	FR
03.03.2021	17:30 p.m.	18:00 p.m.	Reunión de Cierre	Responsables de Proceso	FR

PRINCIPIOS



Integridad.



Presentación imparcial.



Debido cuidado profesional.



Confidencialidad.



Independencia.



Enfoque basado en la evidencia.



Enfoque basado en riesgos.



¡GRACIAS!
SESIÓN 20