



**CURSO ESPECIALIZADO Y ACTUALIZADO**

# **FORMACIÓN DE AUDITOR DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

## **ISO 19011**

### **SESIÓN 06**

# RESUMEN SESIÓN 5

# PRINCIPIOS



Integridad.



Presentación imparcial.



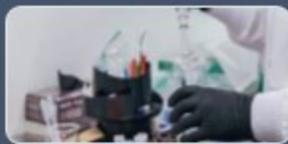
Debido cuidado profesional.



Confidencialidad.



Independencia.



Enfoque basado en la evidencia.



Enfoque basado en riesgos.



6. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.

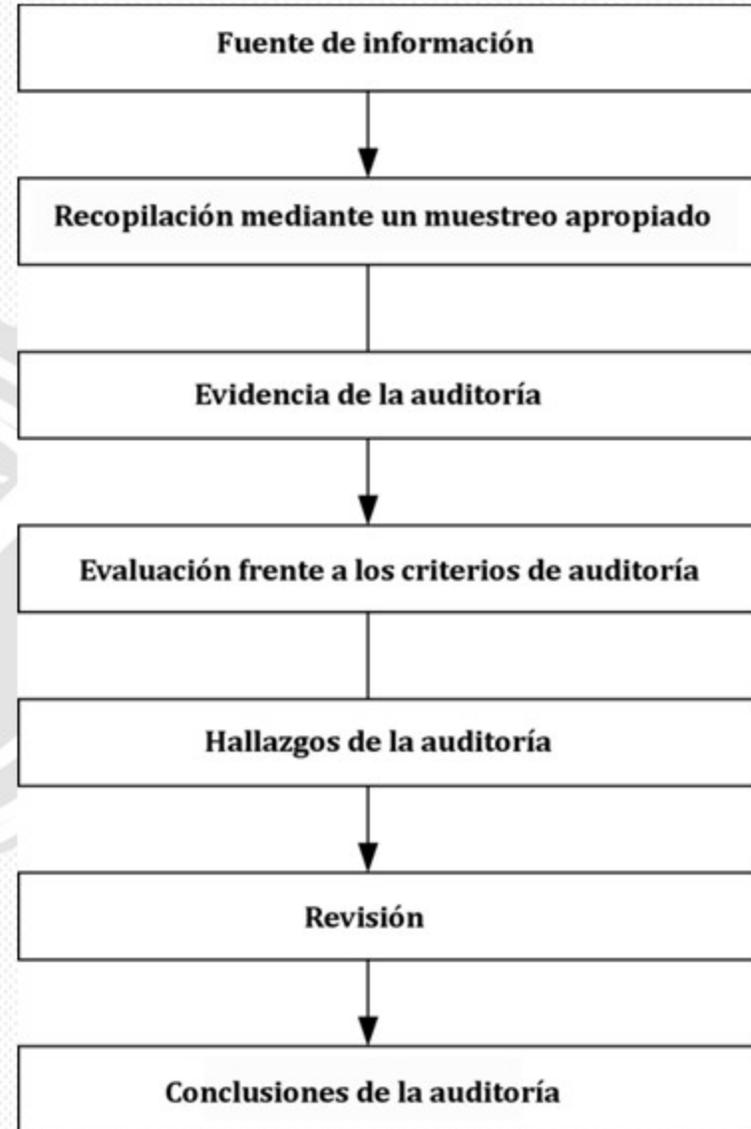
# 6.1 GENERALIDADES

Este capítulo contiene orientación sobre la preparación y realización de una auditoría específica como parte de un programa de auditoría.

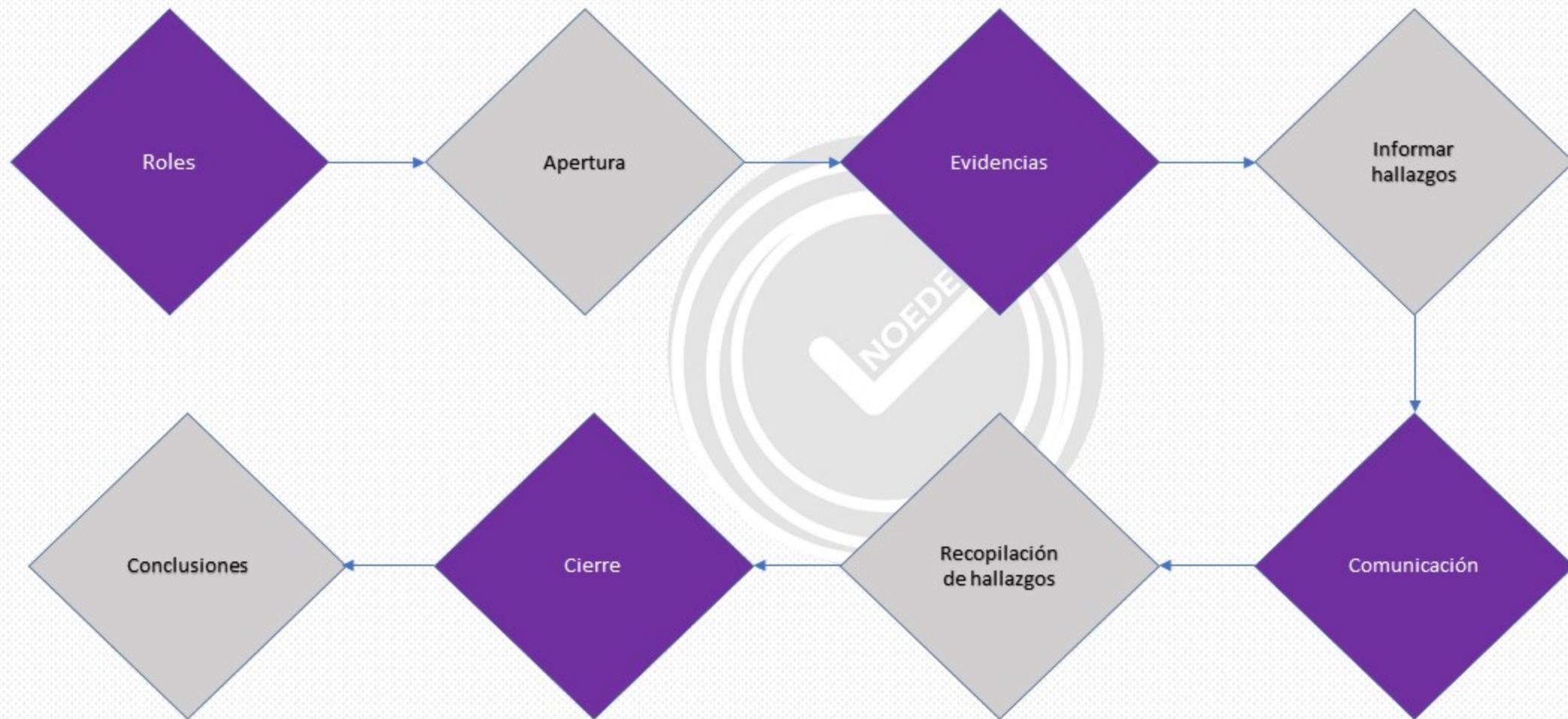
6.2 Inicio de la auditoría.

6.3 Preparación de las actividades de auditoría.

6.4 Realización de las actividades de auditoría .



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍA



ALGUNOS TIP DE AUDITORÍA			
TIPO DE PREGUNTAS EN AUDITORÍA	CRITERIO	ACLARACIONES	HABILIDADES
¿Cómo cumples el requisito 8.3? / ¿Cómo cumples el requisito el requisito 4.1?	Requisito	No solicitar/exigir actividades extraordinarias a lo que indica el procedimiento.	Solución de problemas.
¿Qué evidencias tienes para respaldar 8.3 requisito?	Evidencia	No solicitar evidencia fuera del alcance de auditoría.	Lectura - Memoria.
¿Qué indica tu procedimiento y cómo lo cumples?	Procedimiento	No esperar mucho tiempo para la evidencia.	Escucha activa.
Hazme ejercicio. - Muestreo. - Toma cualquier fecha, toma cualquier lote, toma cualquier pedido y muéstrame la secuencia.		No amenazar o intimidar al auditado.	Multi task.
Mantenimiento mes / Agosto – x al x de agosto.			Detección de fallas y errores.
Interacciones. - Quién solicita. / Cómo (fo) / Quién autoriza. Documentos. Formatos, políticas, instructivos. Marco regulatorio.			Observación.
¿Tienes X evidencia? / ¿Comprendes la política de calidad? (SI / NO).	Cerrada		
Supongamos que en este momento esta pieza tiene un defecto (color, medidas, etc.), ¿Qué pasa con esa pieza? - PRODUCTO NO CONFORME ISO 9001. Supongamos que en este momento hay una fuga de gas... ¿Qué deberías hacer? - PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS ISO 14001 / ISO 45001.	Casos reales		
Relacionar el procedimiento, anexo, marco legal, otros requisitos, indicadores, riesgos, plan de contingencia.	Relación		

# GENERALIDADES DE AUDITORÍA

## MÉTODO DE AUDITORÍA PROPUESTO

MANTENIMIENTO - 7.1.3 (Asegurarte que las instalaciones, equipos, infra... se encuentre en condiciones óptimas).

El nombre de los responsables - Qué puesto tienes - Gerente Mto. - Técnico.	VENTAS	7.1.6, 7.2
Perfil de puesto.	RECURSOS HUMANOS	8.1 / 7.1.3
Procedimiento. - Diagrama - Método.	MANTENIMIENTO	7.1.5.2 / 8.1
Ejercicio de trazabilidad.	OPERACIÓN	5.1
Marco legal. - Trabajo en alturas, corte y soldadura, espacios confinados, generación de gases.	COMPRAS	7.1
Indicadores (ambientales, calidad y sst). - Metas, métricas (atender el 100% solicitudes de mto. - MES) - Resultado. CUMPLES / NO CUMPLES (Acción correctiva).	SISTEMA SGI	
Riesgos asociados con tu proceso de mantenimiento. - Controles. / Peligros. / Aspectos ambientales.	DISEÑO	6.1

# MÉTODO DE AUDITORÍA

# REALIZACIÓN DE AUDITORÍA

## PREGUNTAS GENERALES - CUALQUIER PROCESO.

Perfil de puestos. Vs. ¿Cuáles son tus actividades?	7.1.6, 7.2
¿Cuál es el método que utilizas?, ¿Cuáles la herramienta que utilizas?, ¿Tienes algún documento en el cual me pueda basar para entender un poco mejor tu proceso? - INSTRUCTIVO, DIAGRAMA, PROCEDIMIENTO, ETC.	4.4 / 8.1
¿Cuáles son los indicadores que tienes en tu proceso? - ¿Tienes alguna métrica que te soliciten (por ejemplo, te dicen cuántas piezas tienes que fabricar al día, cuántas solicitudes de servicio debes atender)? - METAS.	7.1.5
¿Cuáles son los indicadores ambientales asociados a tu proceso? - Aspectos - Controles.	
¿Qué pasa aquel servicio o producto que no cumple con las especificaciones, o rebasa las medidas, o no cumple con el tamaño solicitado... etc?, ¿Tienen un área de cuarentena o dónde colocan todo ese material que no cumple?	8.7
Si surge algún cambio (por ejemplo: fechas, especificaciones, cantidad, etc.), ¿Quién te lo notifica y qué ocurre después?	8.5.6
¿Dónde tienes disponible la política integral?, ¿Cómo contribuyes a que se cumpla? (de las actividades que realizas diario).	5.2
Escenario - ¿Si ocurre un incidente, qué pasa, o qué indicaciones tienes?	6.1
¿Qué complicaciones o riesgos crees que pueden existir durante tu actividad?	
¿Cuál es tu rol ante alguna emergencia?, por ejemplo... Incendios. - Sismo.	6.1 / 5.1
Cuando hay algún cambio, reunión, curso... ¿Quién te informa y cómo?	6.1 / 5.1
¿Cuáles son las acciones o implicaciones de que no cumplas o no realices las actividades tal como lo dice el procedimiento?	7.3
INDICADORES - No cumplieron con los indicadores. - NO - ESTRATEGIA. / NO CONFORMIDAD.	7.1.5
INDICADORES - ¿Cuáles son tus indicadores actuales? 100% OT - ¿Cuál el indicador el 2020?	10
2020 - 90% Vs. 2021 100%. ----- 2022 Mantener el 100%.	
COMERCIAL - VENTAS	
¿Cómo identificas y gestionas las expectativas del cliente?	
¿Existen requisitos adicionales por parte del cliente? (legales, EPP, condiciones ambientales).	Legales
Brochure, CV, presentación... Productos y servicios.	
Evidencia de dar a conocer el plan de contingencia - continuidad.	Cliente
Actividades posteriores a la entrega (garantía, servicio al cliente, soporte, encuesta de satisfacción, quejas).	
FINANZAS	
Fondo de emergencia - continuidad del negocio. - Plan de respuesta ante emergencias. \$\$\$	ISO 22301
Crecimiento - indicadores - desde el SGI.	Liderazgo
GESTIÓN DE RECURSOS - MANTENIMIENTO / RECURSOS HUMANOS / COMPRAS	
Confiabilidad - Reclutamiento. - Controles.	27001
Competencias. - Incrementar las competencias. - ¿Cómo defines el perfil..?	9001 / 27001 / 22301
Evaluación del desempeño del personal (calidad, medio ambiente y sst).	Entrevistas
Capacitación. - ¿Cómo controlas la capacitación? - ¿Qué cursos? - ESTATUTOS, DECRETOS SST.	Evaluación del desempeño / Cantidad de incidentes
Habilidad de identificar riesgos relacionados con medio ambiente, calidad y sst. - MATRIZ.	
Compras - adquisiciones	
Protocolo para seleccionar los servicios y productos. - Requisitos.	Criterios de selección
Comunicación de requisitos específicos.	
Liberación del servicio.	Requisitos / logística
Proveedores. - Evaluación de proveedores. - MÉTODO ( certificado, sst, proveedor residuos).	
Plantilla de emergencia de principales proveedores.	ISO 22301

## AUDITORÍA A LIDERAZGO - COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD

LIDERAZGO 5.1 (demostrar liderazgo, compromiso, rendir cuentas, apoyar al equipo de calidad).  
9.3 - Periodo en que revisa SGC, la forma en que le notifican los resultados----- ESTRATEGIAS.

<p>¿Cuál es su participación en el SGI?, ie, ¿Cada cuándo te reúnes con el equipo?</p> <p>¿Por qué decidiste implementar un SGI?, ¿Qué has hecho para lograr que todo el personal se involucre?</p> <p>Evidencia de las técnicas o prácticas adaptado comunicar la importancia SGI.</p> <p>NO - Muéstrame tu marco legal. - ¿Quién le da seguimiento?, ¿En qué % de cumplimiento se encuentran?, ¿Qué harás de aquí en adelante para cumplirlo al 100%?</p> <p>SÍ - ¿Quién atendió esa multa?, evidencia. - AMBIENTAL - \$10 / SST.</p> <p>¿Qué acciones propones para el personal que no quiera apegarse al SGI?</p> <p>AUDITORÍA SEGUIMIENTO (Min 1 año) - En temas financieros, ¿De qué forma y en qué porcentaje se ha visto mejorada la empresa y la utilidad a partir de la implementación del SGI? - INVERSIÓN Vs. X RECUPERACIÓN - INDICADORES.</p> <p>Cada cierto tiempo debes informarle al director lo siguiente:</p> <p>El resultado de los indicadores.</p> <p>Cierre de acciones pasadas.</p> <p>Cambios en el SGI.</p> <p>Nivel satisfacción al cliente.</p> <p>Resultado evaluación a proveedores.</p> <p>¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los objetivos y la política?</p> <p>¿Cómo te informan los resultados del SGI y cada cuándo?, ¿Qué información es presentada? - Reunión anual - Presentación. - Informe.</p> <p>¿Cuál es la conclusión?, ¿Cuáles son las propuestas?, ¿Cuáles son las estrategias?</p>	<p>5.1</p> <p>9.3</p> <p>10.2</p>	<p>ENTREVISTA</p> <p>REFERENCIA</p> <p>ESTRATÉGICA</p>
--	-----------------------------------	--

# REALIZACIÓN DE AUDITORÍA

## ADMINISTRACIÓN DEL SGC

Toma de conciencia.	RRHH/SGI	
Información documentada. - Medio, restricción, disponibilidad, actualización, control de cambios.		
Clasificación y etiquetado de información.	Operativa 27001	
Contexto de la organización. - FODA.	9001 / 27001 / 22301	
Partes interesadas. - ¿Cómo cumples los requisitos ambientales de tus pa...?	9001 / 27001 / 22301	
Gestión de riesgos. - ¿Qué método utilizaste para gestionar e identificar los riesgos integrales?	Operativo.	
Aspectos e impactos ambientales. - Por proceso.		
Objetivos generales del SGI. - Calidad. / Ambientales. / SST.	9001 / 27001 / 22301	Reducir el impacto de cualquier situación de contingencia que se presente.
Gestión de cambios.		
Control de no conformidades.	Auditoría, quejas, incidencias, resultado simulacros o pruebas.	Cierre de no conformidades.

# REALIZACIÓN DE AUDITORÍA

## RECORRIDO EN LA PLANTA / PRESENCIAR UN SERVICIO

Actividades y condiciones peligrosas. CUMPLIMIENTO NORMATIVO (Señalamientos de seguridad, extintores, EPP, salidas de emergencia, botón de paro de emergencia, botiquín...). - SST / SEMARNAT.		
Entrevista con el personal - ¿EPP es el adecuado?, ¿Sabes cómo usar un extintor?, ¿Primeros auxilios?		
Observando - Faja, amés, espacios confinados (fo autorización) - ¿Quién te autoriza?...	AMBIENTAL - Cultural -	
¿Dónde colocas los residuos de producción?	Conciencia.	
Si hay fuga de gas, ¿Qué haces?	SST - Cumplimiento	
Botellas - Jugo - Celulares - ¿De qué forma afectan al medio? - Extractor...	regulario.	
Infraestructura - Máquinas - Equipos - Unidades transporte. - 7 máquinas, 3 no funcionan.	CALIDAD - Mediciona y	
¿Dónde registras lo que fabricas al día?	controles.	
¿Cómo le entregas el área al siguiente turno?		
¿Qué cursos has recibido recientemente?		
¿Sabes qué pasaría si incumples con el procedimiento de operación?		
¿Te han aplicado alguna encuesta de ambiente laboral?		
¿De qué contribuyes al cumplimiento de la política o al sistema de gestión?, ¿Sabes qué es un sistema de gestión?	Se entrevistó a Julia Mendoza, operadora B1, considera que su contribución.....	Se detecta que el colaborador no cumple con la toma de conciencia sobre las políticas...
Hay un incendio, sismo, emergencia, accidente - ¿Qué haces?, ¿Qué te toca hacer?, brigadistas.		REQUISITO: 7.3
Incendio o sismo - ¿Qué tengo que hacer?		
Lote 5964 - 1,000 pzs. - Registro de esas 1,000 pzs. - SUPERVISOR - GERENTE. - REGISTRO.		
Evaluación del desempeño del personal. - ¿Sabes cuál es tu nivel de desempeño o tu calificación?		
¿Quién es tu compañero de ingreso más reciente?, ¿Quién le dio inducción?		
Nuevo, ¿Quién dio la inducción?, ¿En qué consistió? - SGC, política, EPP....	Pendiente - RRHH - Revisar el expediente de Miguel Cabrera.	
Montacarguista - Licencia.		
Área de PNC - Cuarentena.		
Medios de comunicación ...		
Protocolos COVID. ¿Cubrebocas? - Prueba COVID.		
PERSONAL SUFICIENTE - CAPACIDAD INSTALADA. - Logras terminar en tiempo y forma lotes AGOSTO - Todo el personal 8-9 hrs. - EXTRA.	Comercial - Cumplido en tiempo.	
No se han trabajado hrs extra. / No has trabajado fines de semana.		
Espacio de disposición de residuos.		
Política de calidad se encuentre disponible.		
Personal utilizando cubrebocas. - Respirador. - Uniforme EPP.		

# REALIZACIÓN DE AUDITORÍA

# REDACCIÓN DE HALLAZGOS

NCM	<b>No implementar un requisito en su totalidad. (Siempre y cuando esto afecte de forma grave a la operación).</b>
	Recurrencia de una NCm.
	Incumplimiento en dos o más criterios del requisito.
NCm	Incumplimiento parcial.
	Documentado - No implementado - Sin seguimiento.
	Interpretación del requisito.
OM	Implementación parcial. - No afectable a los objetivos.
	Cumplimiento del requisito. - Sugerencias.

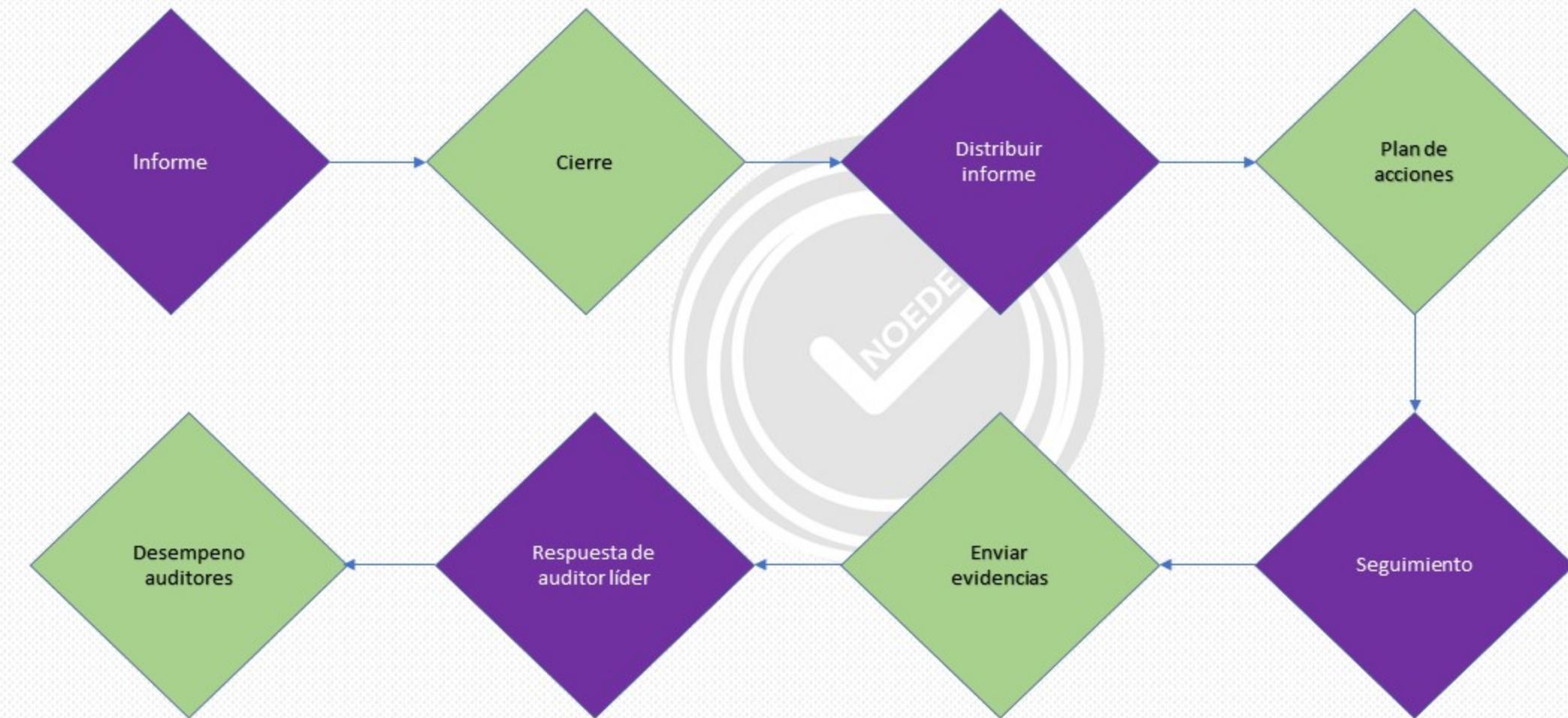
# REDACCIÓN DE HALLAZGOS

OM	NCM	NCm	NCM / NCm
<p>Se muestran los indicadores del proceso de operación, de los cuales, uno tiene incumplimiento en el mes de agosto:</p> <p>INDICADOR: Cumplir al 100% con el plan de producción (semanal).            HALLAZGO: Agosto 2021 85% - No se levantó una acción correctiva que justifique el incumplimiento del indicador.</p> <p>Julio 2021 se obtuvo 90% - NCO22.            Junio 2021 se obtuvo 93% - NCO21.</p> <p>PROCESO: Operación.            REQUISITO: 10.2            CLASIFICACIÓN: OM</p>	<p>Se muestran los indicadores del proceso de operación, de los cuales, uno tiene incumplimiento en el mes de agosto:</p> <p>INDICADOR OPERACIÓN: Cumplir al 100% con el plan de producción (semanal).            HALLAZGO OPERACIÓN: Agosto 2021 - 85%</p> <p>INDICADOR VENTAS: Incrementar la satisfacción del cliente un 10% cada mes. / Utilidades.            HALLAZGO VENTAS: Abril 2021 5%</p> <p>No se levantó una acción correctiva que justifique el incumplimiento del indicador.</p> <p>PROCESO: Operación. / Ventas. / RRHH.            REQUISITO: 10.2            CLASIFICACIÓN: NCM</p>	<p>Se muestran los indicadores del proceso de operación, de los cuales, uno tiene incumplimiento en el mes de agosto:</p> <p>INDICADOR: Cumplir al 100% con el plan de producción (semanal).            HALLAZGO: Agosto 2021 85% - No se levantó una acción correctiva que justifique el incumplimiento del indicador.</p> <p>Julio 2021 se obtuvo 90% - NCO22.            Junio 2021 se obtuvo 93% - NCO21.</p> <p>PROCESO: Operación.            REQUISITO: 10.2            CLASIFICACIÓN: NCm</p> <p>NCm - Cuando el indicador de OPERACIÓN no se halla cumplido en 2-3 meses consecutivos y NO se levanta la NC.            NCm - Cuando todas las áreas demuestran incumplimiento en indicadores, pero coinciden en no levantar la NC en el mes de agosto. - NCM</p>	<p>¿ESTO AFECTA REALMENTE A LA MEJORA O AL CUMPLIMIENTO / SEGUIMIENTO / EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN, ¿AFECTA A LA EMPRESA?</p>

# REDACCIÓN DE HALLAZGOS

5 NCM	Incumplimiento total al requisito de la norma. / Falta de seguimiento total.	2 semanas - evidencia X	5 NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS	EVIDENCIA INMEDIATA
2 NCM	Incumplimiento parcial con algún apartado de la norma. Cumplas con el requisito, pero la interpretación no es la adecuada. / Cumples pero no con todos los incisos.	2 SEMANAS - Plan de acción	2 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	X
OM	Es algo que estás haciendo bien, cumple con el requisito de la norma, pero podría ser mejor.	ACEPTAS / RECHAZAS Plan de acción. - Justificación.	PLAN DE ACCIONES	PRÓXIMA AUDITORÍA

# REALIZACIÓN DE AUDITORÍA



## FM-GS-007 Informe de auditoría

Fecha de auditoría:	Criterios utilizados:
2 y 3 de Marzo 2021	Sistema de Gestión Integral (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018).
Auditor Líder:	Audidores:
Francisco Javier	Vannesa Ricardo
Objetivo:	Alcance:
Verificar el cumplimiento y documentación efectiva del SGC...	Todos los procesos, tanto administrativos, como operativos definidos en el SGI. A excepción del requisito 8.3 de la norma ISO 9001:2015.
Complicaciones:	Descripción:
El tiempo de traslado a los sitios. Lluvia.	Al trasladarnos del sitio 1 a la sede, se percibió un tiempo superior a los 60 minutos. Inundaciones no permitieron realizar una correcta o eficaz entrevista al personal.
Accidente de trabajo.	Torno convencional - Operador no quiso utilizar el EPP adecuado - googles - Presencia de rebaba del metal - Pérdida total.
2. Fortalezas	
Proceso	Descripción
General	Se observa que el personal realmente está comprometido con la ejecución del SGI, así como el incremento y/o de los indicadores...
Ventas	Se observa que el área de ventas realmente está fomentando una cultura y participación en materia ambiental y de seguridad con todos los clientes.
3. Observaciones	
Proceso	Descripción
Plan de auditoría:	El plan de auditoría se cumplió en tiempo y forma... Se asignaron 3 auditores y un auditor líder; llevando este ejercicio en 3 días, esto da un total 12/auditor. - Este tiempo se puede reducir, porque se terminó en el día 2 y los sitios se auditan en menos de 3 hrs por la naturaleza de las actividades...
Modificaciones al plan:	Sí - El proceso de ventas 17 oct - Se reprogramó para el 18 oct.

# INFORME DE AUDITORÍA

Requisito Aplicable / Proceso en el que se detectó	Descripción (evidencia).	Clasificación	PROCESO	EVIDENCIA
10.2	Se muestran los indicadores del proceso de operación, de los cuales, uno tiene incumplimiento en el mes de agosto:	NCM	Operación	INDICADOR: Cumplir al 100% con el plan de producción (semanal). HALLAZGO: Agosto 2021 85% - No se levantó una acción correctiva que justifique el incumplimiento del indicador.
8.1.5, 8.6.	Durante la revisión de producción, se tomó como muestra el lote 5964, que corresponde a la fabricación de 1,000 pzs. X tamaño y x color del cliente X, con fecha compromiso de entrega del 01 de octubre 2021. Hallazgo: No se muestra el FO-XX- Liberación de este lote.	OM	Calidad	FO-XX-KANBAN - 22 al 24 sep. / Se registran únicamente 956 pzs., lo cual no coincide con lo que el cliente solicita.
x	Se verifica el cumplimiento de los controles de aspectos ambientales del proceso de fundición. Sin embargo, para el aspecto ambiental XX3 no se cumple con el control establecido y no se tiene evidencia de ello.	NCm	Ambiental	FO-Matriz de aspectos ambientales - XX3 .

# INFORME DE AUDITORÍA

# PLAN DE ACCIONES

Descripción (evidencia).	Clasificación	PROCESO	EVIDENCIA	5 POR QUÉ's	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	FECHA DE CIERRE	ESTATUS	NC - ACCIÓN CORRECTIVA
Se muestran los indicadores del proceso de operación, de los cuales, uno tiene incumplimiento en el mes de agosto.	NCM	Operación	INDICADOR: Cumplir al 100% con el plan de producción (semanal). HALLAZGO: Agosto 2021 85% - No se levantó una acción correctiva que justifique el incumplimiento del indicador.	No se le dio seguimiento a la documentación de acciones correctivas. Falta de tiempo. Sobre carga en producción. Pedido urgente de X cliente. Alza en ventas.	Crear y documentar la NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA de todos los meses del año en que no se cumplió el indicador.	Gerente de producción	15/10/21		ABIERTA	NCM-003
Durante la revisión de producción, se tomó como muestra el lote 5964, que corresponde a la fabricación de 1,000 pzs. X tamaño y x color del cliente X, con fecha compromiso de entrega del 01 de octubre 2021.  Hallazgo: No se muestra el FO-XX-Liberación de este lote.	OM	Calidad	FO-XX-KANBAN - 22 al 24 sep. / Se registran únicamente 956 pzs., lo cual no coincide con lo que el cliente solicita.	Confusión de especificaciones. / Incertidumbre de datos. Rotación del responsable de calidad. Baja del personal anterior. Cuestiones personales.	* Llenar el formato de liberación correspondiente el No. Lote 5964. * Retroalimentar a la nueva responsable de calidad.	Gerente de calidad / Responsable del SGI	15/10/21	15/10/21	ACEPTADA	N/A
Se verifica el cumplimiento de los controles de aspectos ambientales del proceso de fundición. Sin embargo, para el aspecto ambiental XX3 no se cumple con el control establecido y no se tiene evidencia de ello.	NCm	Ambiental	FO-Matriz de aspectos ambientales - XX3	Porque no se registró el estatus del aspecto. Falta de seguimiento. Rotación...	* Crear un FO medir la Q.luz o energía utilizada por bimestre.	Gerente de fundición / Responsable del SGI	15/10/21		ABIERTA	NCM-004

A top-down view of several people's hands stacked together in a circle on a sandy surface. The hands are of various skin tones and are wearing different accessories like bracelets, watches, and rings. The text '¡GRACIAS!' and 'SESIÓN 06' is overlaid in the center in white.

¡GRACIAS!  
SESIÓN 06