



Centro de
Especializaciones
Noeder

Diplomado de Especialización

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

CICLO INTENSIVO

MÓDULO VI

FORMACIÓN DE AUDITOR INTERNO TRINORMA

CIP. Ing. Marisol Arevalo Morales



TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Objetivo

- Este módulo tiene por objeto presentar los requisitos y lineamientos principales para realizar auditorías de sistemas de gestión integrados acorde a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.



AUDITORÍA



Proceso de verificación 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.



TIPOS DE AUDITORÍAS





TIPOS DE AUDITORÍAS

COMBINADAS

- Cuando se auditán juntos, por ejemplo, un sistema de gestión de la calidad y un sistema de gestión ambiental.

CONJUNTAS

- Cuando dos o más organizaciones cooperan para auditar a un único auditado.



OBJETIVO DE LAS AUDITORÍAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Norma ISO 19011:2018



BENEFICIOS DE LAS AUDITORÍAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN

- Verificar el cumplimiento de requisitos.
- Comprobar que información documentada es aplicable y aplicada.
- Determinar puntos débiles.
- Detectar necesidades de capacitación.
- Analizar como funcionan las comunicaciones.
- Identificar causas de no conformidades detectadas.
- Proveer información para la mejora continua.



ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 19011:2018

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Principios de auditoría
5. Gestión de un programa de auditoría
6. Realización de una auditoría
7. Competencia y evaluación de los auditores





PRINCIPIOS DE LAS AUDITORÍAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN





PROGRAMA DE AUDITORÍA





ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA





ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA (I)

- Inicio de la auditoría



Responsabilidad
del equipo auditor



Establecer los
contactos iniciales
con el auditado



Determinar la
viabilidad de la
auditoría



ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA (II)

- Preparación de las actividades



Revisar los documentos relevantes para la preparación



Preparar el plan de auditoría (enfoque basado en riesgos)



Asignar el trabajo al grupo auditor



Preparar la información documentada para la auditoría



ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA (III)

- Realización de las actividades de auditoría





ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA (IV)

- Realización de las actividades de auditoría





PREPARACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA



Contenido recomendado por la ISO 19011:2018

Asignación de funciones entre los integrantes del equipo

Envío previo para su revisión por el auditado

Herramienta útil para la administración del tiempo



PREPARACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE TRABAJO

- Lista de puntos a verificar durante la auditoría.
- Recordatorio para el auditor sobre información y hechos a ser verificados.
- Sirve como guía, no debe restringir al auditor.
- Se puede preparar a manera de preguntas o usando palabras clave.
- Permitir espacio para preguntas, respuestas y valoración.
- Convertirse en un registro de auditoría.
- Herramienta útil para la administración del tiempo.





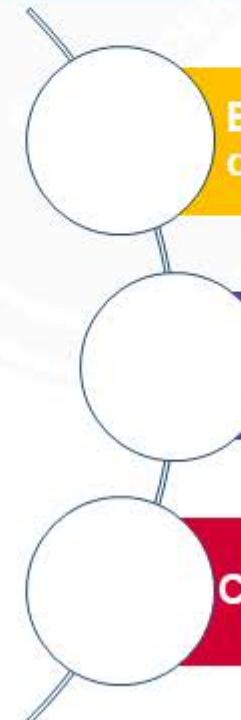
REUNIÓN DE APERTURA (I)



Propósito:

Aclarar las tareas y presentar
a los responsables del equipo

Contenido:



Explicar metodología (recorrida, evaluación de documentos y registros, tipos de hallazgos).

Confirmar el plan de auditoría (quién, cuando) y la fecha y horario de la reunión de cierre.

Confirmar la logística (hotel, almuerzo, traslados).



REUNIÓN DE APERTURA (II)





PROCESO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN





FUENTES DE INFORMACIÓN





MÉTODOS DE AUDITORÍA

Grado de involucramiento entre el auditor y el auditado	Ubicación del auditor	
	In-situ (en la ubicación del auditado)	Remoto (ubicación diferente al auditado)
Interacción humana (Interacción auditor – auditado)	<ul style="list-style-type: none">• Entrevistas• Checklists y cuestionarios• Revisión documental	A través de medios de comunicación interactivos: <ul style="list-style-type: none">• Entrevistas• Observación del trabajo desempeñado con guía remota• Checklists y cuestionarios• Revisión documental
Sin interacción humana (Sin interacción con auditado, pero si con instalaciones, equipos y documentación)	<ul style="list-style-type: none">• Revisión documental (por ejemplo: registros, análisis de datos)• Observación del trabajo desempeñado• Checklists• Muestreo (por ejemplo: productos)	<ul style="list-style-type: none">• Revisión documental• Observación del trabajo desempeñado a través de medios de vigilancia, considerando requisitos sociales, reglamentarios y legales• Análisis de datos



COMO CONDUCIR LA AUDITORÍA (I)

Una guía para auditar:



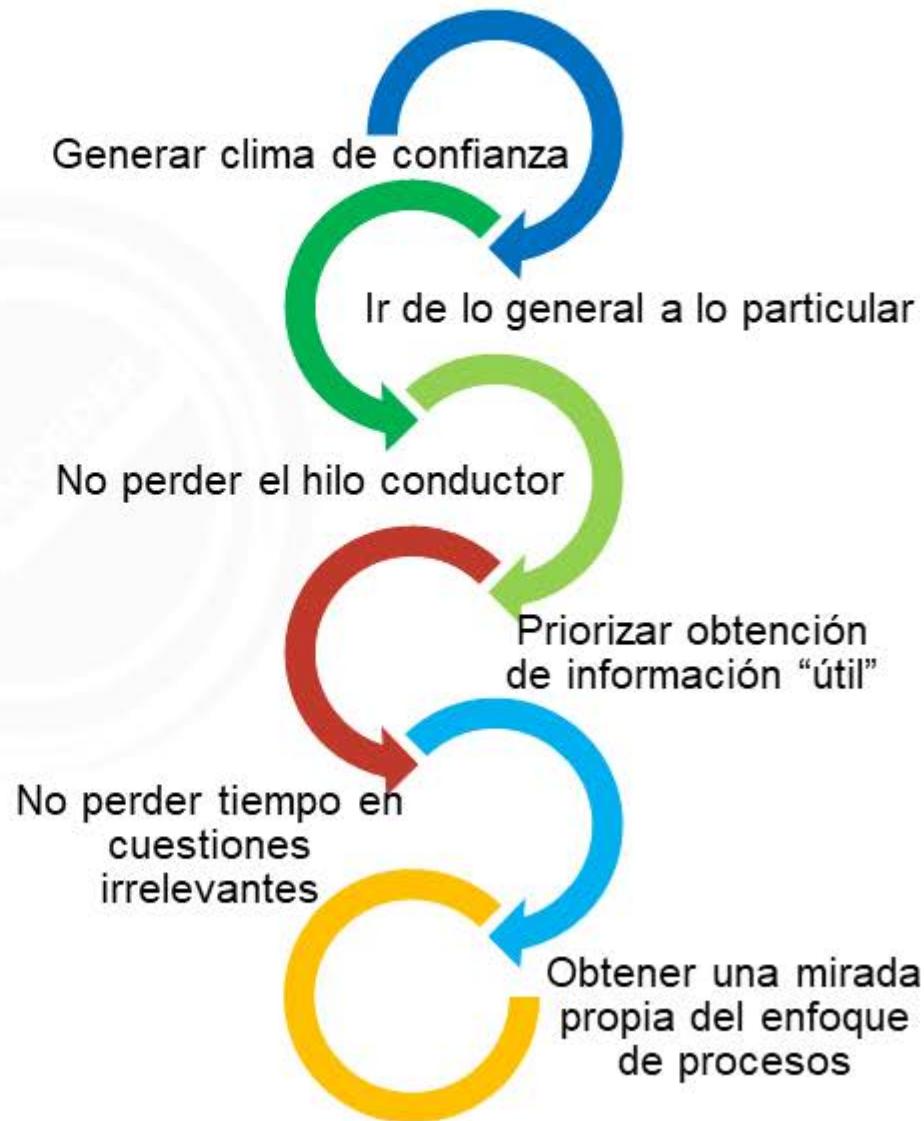
Observe
Lo que se está haciendo

Registre
Evidencia objetiva comparada con los criterios de auditoria

Verifique
La disponibilidad de información documentada, toma de conciencia del auditado, consistencia, eficacia



COMO CONDUCIR LA AUDITORÍA (II)





REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS (I)



Personas de niveles y funciones adecuadas.



En horarios de trabajo y en el lugar de trabajo (si es posible).



Adaptando las técnicas de entrevista de acuerdo a la persona entrevistada.



Tranquilizando a la persona antes y durante la auditoría.



REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS (II)

“Lenguajes” de una organización





REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS (IV)

Escuchar es un ingrediente esencial dentro de las actividades del auditor.



El auditor debe invertir la mayor parte de su tiempo escuchando.



REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS (V)

- Tipo de preguntas

Comenzar con preguntas abiertas

Emplear preguntas cerradas ante la necesidad de confirmar datos

No utilizar las preguntas inductivas

Emplear preguntas con alternativas solo en caso de dilaciones, y siempre en base a información aportada por el entrevistado





REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS (VI)

- ¿Que hace el auditor si no considera adecuada la respuesta?

- Considerar que su pregunta no fue entendida y la reformula intentando ser más claro.

- Puede utilizar el parafraseo:

“No sé si le entendí bien” ... Y repite lo que entendió haciendo una breve síntesis, para corroborar si comprendió realmente el sentido de la respuesta.



Es responsabilidad del auditor hacerse entender y asegurarse de comprender la respuesta.



COMO MANEJAR LA ENTREVISTA CON EL AUDITADO (I)

Saludar al auditado y presentarse.



Preguntar acerca de la estructura del área de la organización, de las tareas del área en general y de las tareas del auditado en especial.



Pedir la información documentada del área y verificar si está completa.



Elegir un proceso y verificar si cumple con la norma (en caso que se tenga información documentada solicitarla).



Pedir un caso real como ejemplo.

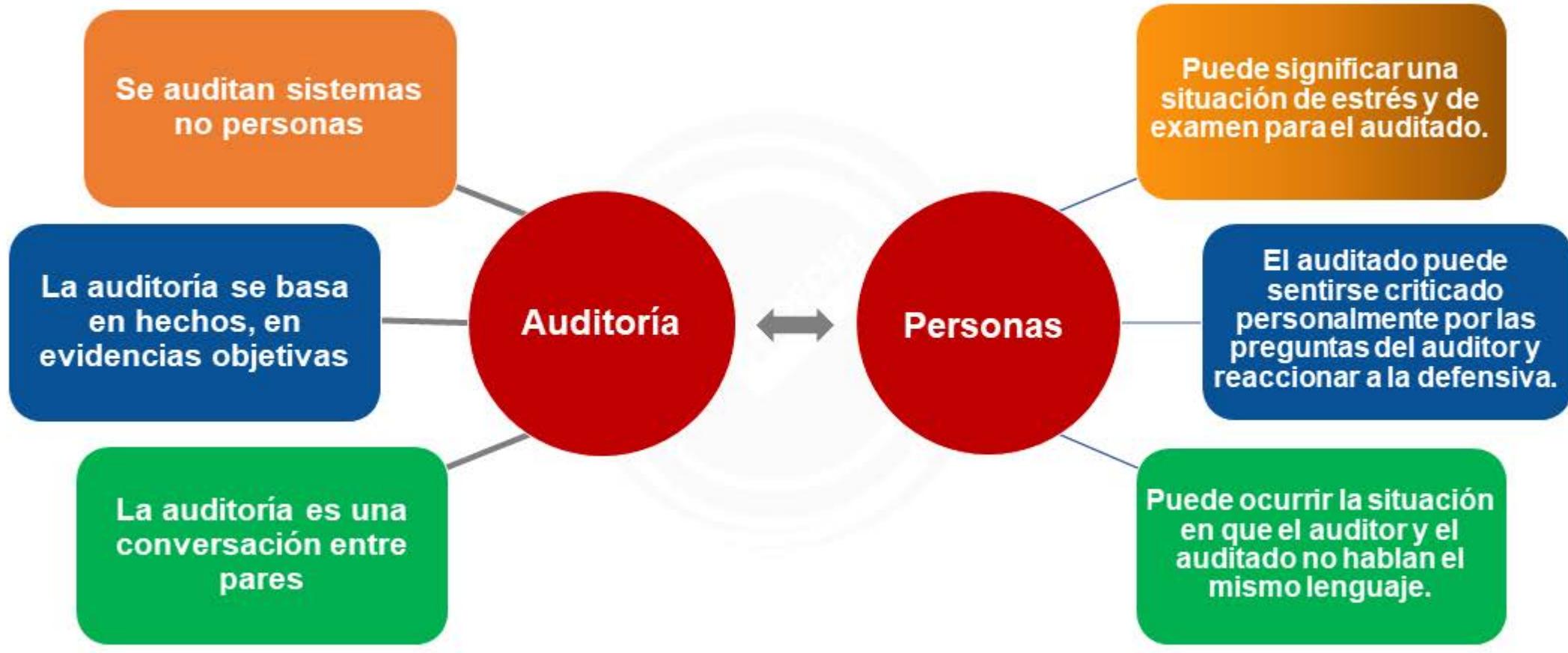


COMO MANEJAR LA ENTREVISTA CON EL AUDITADO (II)





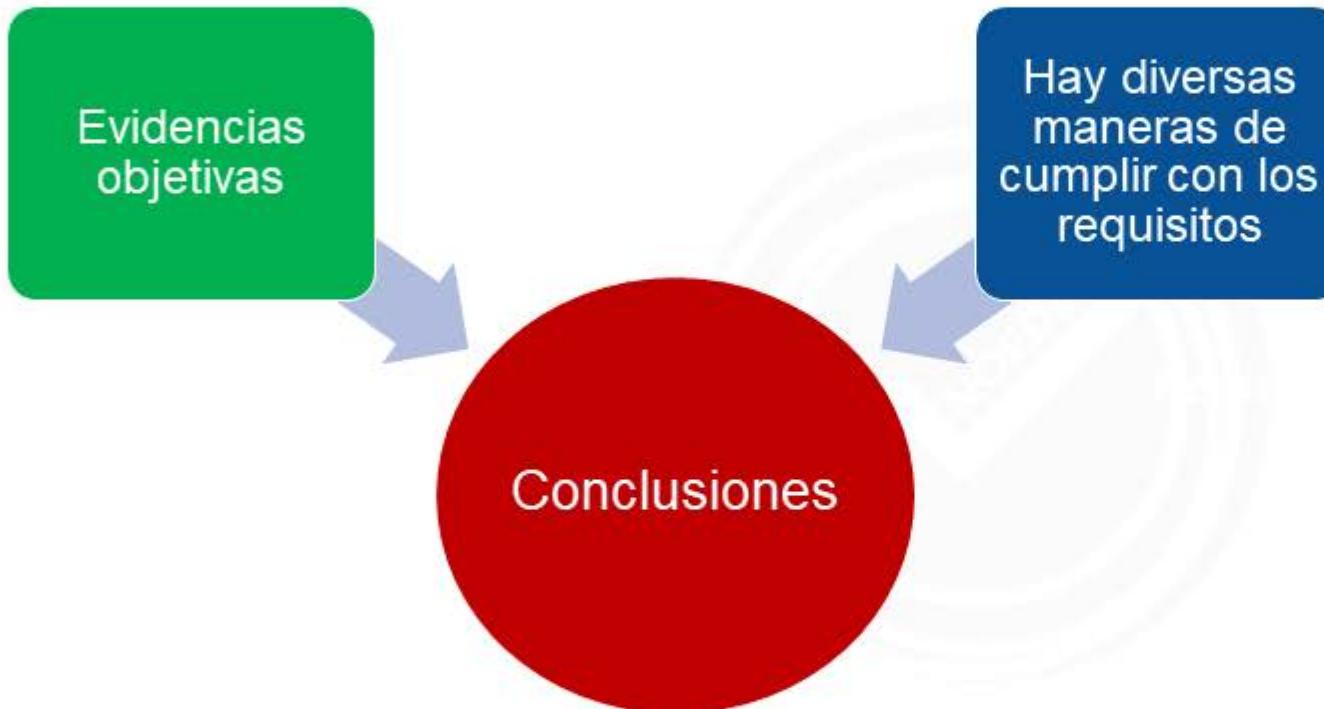
LA PSICOLOGÍA DE LA AUDITORÍA



El auditor debe tener en cuenta estos peligros.
Él es el responsable de controlar la situación.



EVIDENCIA OBJETIVA (I)



El auditor no debe ser influenciado por sus propias expectativas.



EVIDENCIA OBJETIVA (II)



El auditor no debe ser influenciado por el auditado.



GENERACIÓN DE HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Definiciones

Evidencias

- Información verificable objetivamente que permita determinar si el sistema se ajusta a los criterios o valores previamente fijados.

Criterios de auditoría

- Políticas, prácticas, información documentada o requisitos frente a los cuales el auditor compara las evidencias recogidas.

Hallazgos

- Resultados de la evaluación de las evidencias de la auditoría frente a los criterios de la auditoría.



GENERACIÓN DE HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Definiciones





GENERACIÓN DE HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Redacción de no conformidades

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

La redacción de las No Conformidades debe considerar:

MAGNITUD + DESCRIPCIÓN DEL INCUMPLIMIENTO + EVIDENCIA

MAGNITUD	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
En algunos casos	en contra de lo establecido en el P-24 se encuentran pedidos a proveedores no aprobados	Por ejemplo: Pedidos 12520, 15420.
En 5 pedidos de los 10 revisados	en contra de lo establecido en la IT-30, no se presenta evidencia de la aceptación del cliente del nuevo plazo de entrega comunicado.	Por ejemplo: Pedido 2015/15, pedido 1970/15



ANÁLISIS DE HALLAZGOS Y CONCLUSIONES

TECNICA PARA REDACTAR NO CONFORMIDADES

HECHO

MAGNITUD

EVIDENCIA

INCUMPLIMIENTO



ANÁLISIS DE HALLAZGOS Y CONCLUSIONES

**NO
CONFORMIDAD
Y PISTA DE
AUDITORIA
ARBOL
LOGICO**





ANÁLISIS DE HALLAZGOS Y CONCLUSIONES

REDACCIÓN DE UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA



- **Siempre se utiliza un verbo en infinitivo (*) ejemplo:**
 - La organización debe *asegurar, fortalecer, (Escriba la situación de mejora)
 - La organización debe *considerar la posibilidad /importancia de....(Escriba la situación de mejora)

Siempre se utiliza un verbo en infinitivo (*)
ejemplo:

Al no disponer de xxxxxxxx, la organización podría incumplir el requisito xxxx, se debería considerar la posibilidad de (usar verbo en infinitivo: asegurar.... Fortalecer, garantizar),.....escriba la situación de carácter preventivo)



ANÁLISIS DE HALLAZGOS Y CONCLUSIONES



Ejemplo : Aplicación de la técnica HMEI

H ECHO
M MAGNITUD
E VIDENCIA
I NCUMPLIMIENTO

- Al entrevistar al jefe de compras y revisar las OC de marzo 2020 por valores superiores a US\$ 200,000, se evidencia que, en 2 de 5 de ellas, la firma del gerente general fue reemplazada por la firma del Jefe de Planta, incumpliendo lo descrito en el procedimiento de compras CO-P-01, que requiere que toda compra mayor a US\$ 200,000 sea firmada por el Gerente General como segunda firma en señal de aprobación, incumpliendo además el requisito 8.4 de la norma ISO 9001:15



ANÁLISIS DE HALLAZGOS Y CONCLUSIONES

Técnica de Redacción de No Conformidades: Aplicación Técnica HMEI

H ECHO

M MAGNITUD

E VIDENCIA

I NCUMPLIMIENTO

Ejemplo:

- **HECHO:** Al visitar el almacén de productos terminados N° 2
- **MAGNITUD:** Se evidencia que 7 de los 10 palets
- **EVIDENCIA:** Conteniendo el producto POLIFILM 231 correspondientes al lote E-123 se encontraban almacenados al ras de piso y sin cubierta protectora
- **INCUMPLIENDO:** Incumpliendo el ítem 5.3 del procedimiento de almacenamiento de productos terminados que requiere que sean almacenados en parihuelas y con cubierta, además de la cláusula 8.5.4. de la norma ISO 9001:2015.



COMO PROCEDER CON LAS NO CONFORMIDADES

Documentar en forma clara y precisa

Estar respaldada por evidencia objetiva del incumplimiento de un requisito

Ser revisada junto con el auditado para obtener su conformidad

Se debe resolver cualquier opinión divergente





COMO PROCEDER CON LAS NO CONFORMIDADES



Realizar una descripción clara (descripciones concretas y concisas).



CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA



Resultado de un análisis que incluye la evaluación del conjunto de hallazgos (positivos y negativos) de la auditoría.



Discusión del equipo de auditores (consenso ante los hallazgos para arribar a conclusiones únicas).



- Grado de conformidad del SG con los criterios de la auditoría.
- Nivel de eficacia de la implementación, mantenimiento y mejora del SG.



REUNIÓN DE CIERRE (I)

Propósito:

Presentar resultados mas relevantes y aclarar dudas.

Contenido:

Agradecer al auditado y su organización por su cooperación.

Resumir brevemente el alcance de la auditoría.

Aclarar el objetivo y la razón de la auditoría.

Nueva presentación del equipo de auditores.

Aclarar que se reportan las no conformidades y no todo lo que está conforme.





REUNIÓN DE CIERRE (II)

- Aclarar que la auditoría es una prueba aleatoria.
- Presentar y entregar por escrito todas las no conformidades.
- Presentar observaciones y oportunidades de mejora principales.
- Dar un resumen general de la auditoría (conclusiones sobre el estado del SG).
- Confirmar que los auditados entienden los hallazgos presentados y aclarar cualquier duda.
- Si corresponde, acordar las fechas para la conclusión de las acciones correctivas.
- Aclarar que luego se remitirá el informe de auditoría.





INFORME DE LA AUDITORÍA



Presentación completa de los resultados de la auditoría.

Contenido recomendado en la ISO 19001:2018.

Informe

Asegurar la recepción del informe por parte de los responsables de los procesos auditados.

Incluir información adicional:

- Puntos divergentes sin resolver.
- Lista de distribución del informe (si amerita).



EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN



- ✓ 2 semanas antes de la auditoría el cliente presentará al auditor líder la información del sistema para la preparación del plan.
- ✓ Verificación del diseño del sistema, de la documentación y su adaptación a la norma.
⇒ Informe con posibilidades de mejora al cliente.
- ✓ Verificación de las mejoras acordadas y del cumplimiento de los procedimientos operativos.
⇒ Informe sobre los resultados del proceso de evaluación al centro de certificación.
- ✓ Revisión independiente del proceso en el centro de certificación (principio de los 4 ojos) y emisión del certificado.



VIGILANCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN CERTIFICADO



- ✓ Los certificados serán emitidos con una validez de tres años. Para el mantenimiento de la validez del certificado es necesaria la realización de auditorías de seguimiento periódicas.
- ✓ Las auditorías de seguimiento se realizan habitualmente una vez por año. El proceso de auditoría es similar al de la certificación.
- ✓ Nota: También pueden solicitarse auditorías de seguimiento semestrales.
- ✓ Cada tres años debe realizarse una auditoría de renovación del certificado, prolongándose la validez del mismo por tres años más.





RESPALDO DE LOS CERTIFICADOS, EL MODELO DE ACREDITACIÓN INTERNACIONAL



- ✓ Dicta sistema normativo en el cual se basa el sistema de reconocimiento.
- ✓ Supervisa empresas de certificación según normas de acreditación.
- ✓ Supervisa clientes certificados según normas de certificación de sistemas de gestión.
- ✓ Recibe certificado por su sistema de gestión.



¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

