



Centro de
Especializaciones
Noeder



Florida
Global
University

Diplomado de Especialización

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR INTERNO DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO ISO 22301

CICLO REGULAR

MÓDULO VI

CLASE 02

**FORMACIÓN DE AUDITOR INTERNO EN
CONTINUIDAD DEL NEGOCIO – ISO 22301**

Ing. Johnattan Sifuentes Rojas



MODULO VI – FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS ISO 22301

CONTENIDO MODULO VI – SESION 02

1. Planeación de la Auditoria
2. Lista de Verificación ISO 22301
3. Ejecución de auditoria





PLANEACION DE LA AUDITORIA

Ciclo de las Auditorías Internas



Programa
general de
auditorías



Ejecución
de la auditoría



Comunicación
de resultados de
la auditoría



Seguimiento a
cumplimiento
de planes de
mejoramiento



PLANEACION DE LA AUDITORIA

- 1.- Definición del Equipo Auditor / Auditor Líder
- 2.- Análisis preliminar de los documentos
 - Adecuación a la norma
 - Comprensión del producto/servicio
 - Última versión del procedimiento
- 3.- Análisis de registros de Auditorias Anteriores
- 4.- Preparación del Plan de auditoria
- 5.- Preparación de la lista de verificación
 - Herramienta útil
 - Documento de trabajo y registro de la auditoria



La eficiencia y efectividad de la auditoria comienza con preparar adecuadamente la auditoria.



PLANEACION DE LA AUDITORIA

CONTENIDO DEL PLAN DE AUDITORIA

- Objetivo y alcance
- Documentos de referencia
- Equipo Auditor
- Lugar y fecha
- Itinerario de la auditoria
- Programación de la reunión de apertura y cierre

		Qreamoz						
		Plan de Auditoria						
Proceso a Auditar		Planeación Estratégica	Área	Oficina de Planeación	Líder del proceso	Jefe Oficina de Planeación	Equipo Auditor	Juan David Pedro Pablo
Objetivo de la Auditoria		Verificar el cumplimiento de la Norma ISO 9001	Alcance de la Auditoria	Actividades desarrolladas en el año 2014		Criterio de la Auditoria	Norma ISO 9001, Manual de Calidad, Normas	
N	Actividades	Fecha	Hora Inicia	Hora Final	Lugar	Equipo auditor	Recursos	
1	Reunión de Apertura	14/09/2015	08:00 a.m	08:30 a.m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Video beam	
2	Revisión de los compromisos de la dirección. 5.1	14/09/2015	08:30 a.m	09:30 a.m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Papelería	
3	Auditoria al enfoque al cliente. 5.2	14/09/2015	09:30 a.m	10:30 a.m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Papelería	
4	Revisión de la Política de Calidad 5.3	14/09/2015	10:30 a.m	11:00 a.m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Papelería	
5	Revisión de la Planificación 5.4	14/09/2015	11:00 a.m	12:00 m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Papelería	
6	Revisión de la Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.5	14/09/2015	02:00 p.m	03:00 p.m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Papelería	
7	Auditoria a la Revisión por la dirección 5.6	14/09/2015	03:00 p.m	04:00 p.m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Papelería	
8	Reunión de Cierre	14/09/2015	05:00 p.m	06:00 p.m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Video beam 4	
Firma de Auditor Líder		Juan David		Firma de Auditado		Jefe Oficina de Planeación	Fecha	07/09/2015



PLANEACION DE LA AUDITORIA

La lista de verificación

- Preparadas para cada actividad del sistema de gestión
- Registrar el cumplimiento o incumplimiento
- Oportunidad de resumir y sintetizar las observaciones

Objetivo:

- ✓ Administrar el tiempo
- ✓ Uniformizar el proceso de auditoria

Preparación de las listas de verificación

- ¿Qué desea confirmar?
- ¿Cuáles son las metas de cada miembro de la auditoria?
- ¿Qué problemas u oportunidades de mejora existen?

Objetivo:

- ✓ Que, cuando, como, donde, por qué
- ✓ Evitar el seguimiento de información no esencial



PLANEACION DE LA AUDITORIA

La lista de verificación ISO 22301

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La organización debe determinar los asuntos externos e internos que sean relevantes para su propósito y que afecten su capacidad para lograr los resultados esperados de su sistema de gestión de la continuidad del negocio. Select one

- Conforme
- No conforme
- No aplica

NOTA: Estos asuntos estarán influenciados por los objetivos generales de la organización, sus productos y servicios y la cantidad y tipo de riesgo que puede o no asumir. Instruction

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.2.1 General

Al establecer su sistema de gestión de la continuidad del negocio, la organización debe determinar: Instruction

8.5 Programa de ejercicio

La organización debe implementar y mantener un programa de ejercicio y prueba para validar a lo largo del tiempo la eficacia de sus estrategias y soluciones de continuidad del negocio. Select one

- Conforme
- No conforme
- No aplica

La organización realizará ejercicios y pruebas que: Instruction

a) son consistentes con sus objetivos de continuidad del negocio; Select one

- Conforme
- No conforme
- No aplica

b) se basan en escenarios apropiados que están bien planificados con fines y objetivos claramente definidos; Select one

- Conforme
- No conforme
- No aplica



EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

Ciclo de las Auditorías Internas



Programa
general de
auditorías



Planeación
de la auditoría



Ejecución
de la auditoría



Comunicación
de resultados de
la auditoría



Seguimiento a
cumplimiento
de planes de
mejoramiento



EJECUCION DE LA AUDITORIA

PUNTOS A CONSIDERAR

- 1.- Reunión de Apertura
- 2.- Ejecución de la auditoria.
- 3.- Revisión de los hallazgos.
- 4.- Reunión de Cierre

OBJETIVO

- 1.- Establecer una buena comunicación
- 2.- Cooperación con el auditado
- 3.- Cuidado con la trazabilidad de la información.





EJECUCION DE LA AUDITORIA

RECEPCION Y SALUDOS

PRESENTACIÓN DE AUDITORIES Y AUDITADOS

EXPLICAR EL PROCESO DE AUDITORIA:

- ✓ Confirmar: Objetivo, alcance y criterios
- ✓ Revisión del Plan de Auditoria: Modificaciones
- ✓ Explicar la metodología de la auditoria: practicas y muestreo, categorización de los hallazgos.
- ✓ Confirmar recursos necesarios para el equipo auditor
- ✓ Fases posteriores a la Auditoria





EJECUCION DE LA AUDITORIA

LAS PREGUNTAS

- ✓ Preguntas efectivas: preguntas abiertas
- ✓ Estimular al auditado a conversar
 - Muéstrame los tipos de informes que tiene, ¿Cómo lo hace?, ¿Dónde archiva sus registros?*
- ✓ Estimular preguntas “las no preguntas”
 - “Veo que hace un entrenamiento para todos los operadores de las maquinas de prensa, ¿no es verdad?”*

Primera pregunta típica:

**“Por favor, ¿puede explicarme lo que está haciendo?
¿Quién, cuándo, cómo, dónde, por qué?”**



Otro posible seguimiento:

**“Creo que está haciendo.. para... ,
¿Me equivoco?
Por favor, enséñeme...”
Perdón, no lo entiendo ¿puede repetírmelo?”**



EJECUCION DE LA AUDITORIA

IMPORTANTE

- ✓ Solo una pregunta cada vez
- ✓ Esperar hasta lograr la respuesta
- ✓ No tener miedo de hacer preguntas sencillas
- ✓ Hablar claro y de forma llana
- ✓ Mirar al interlocutor
- ✓ Lenguaje adaptado al nivel del interlocutor
- ✓ Reformular la pregunta sino se ha entendido
- ✓ Preguntas al trabajador, no al guía.

ASPECTOS CLAVE

- ✓ El auditor debe:
 - Permanecer seguro
 - Administrar el tiempo adecuadamente
 - No dejarse conducir o engañar
 - Ser detallista y eficiente
 - Evitar adaptarse del tema
 - Evitar saturarse





EJECUCION DE LA AUDITORIA

TACTICAS DEL AUDITADO

Perdida de Tiempo

- Persona que hablan mucho
- Almuerzos largos
- Llegadas tarde

Manejar al auditor

- Plan de auditoria del auditado
- Evidencia preparada
- Personal escogido

Situaciones inesperadas

- Áreas no disponibles
- Personas no disponibles
- “Emergencias”

Probar la fortaleza de carácter

- “Compadézcame”
- Adulación
- Falsedades
- Soborno



EJECUCION DE LA AUDITORIA

ACTITUDES QUE DEBE EVITAR EL AUDITOR

- ✓ Ser controvertido
- ✓ Ser negativo, indisciplinado
- ✓ Ser crítico
- ✓ Caer en disputas
- ✓ Discutir personalidades
- ✓ Comprar al auditado
- ✓ Ser sarcástico



REVISIÓN DE LA LISTA DE VERIFICACIÓN

- ✓ Analizar la información y datos obtenidos
- ✓ Reunión de los auditores
 - Analizar listas de verificación
 - Hacer una lista de no conformidades

No Conformidad

Incumplimiento de un requisito

Requisito

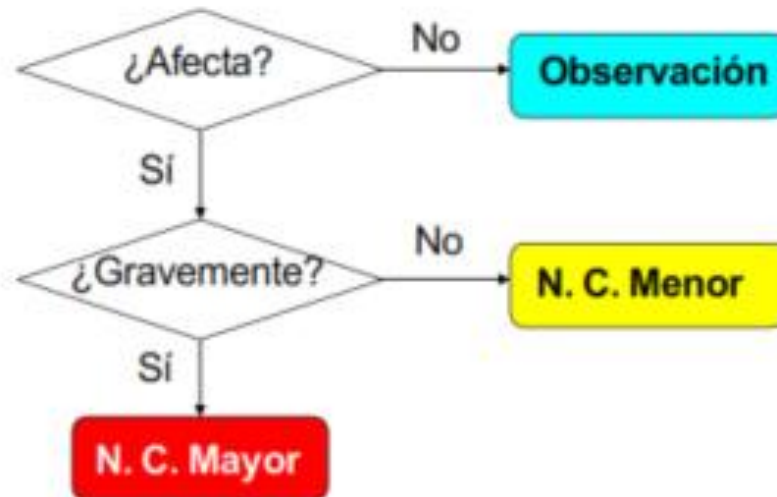
Necesidad que está establecida
y es generalmente implícita u
obligatoria



EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

CRITERIO DE LA CLASIFICACION DE LOS HALLAZGOS

✓ ¿El hallazgo afecta la funcionalidad del sistema?



Tomar en cuenta

La clasificación de No Conformidades en tres categorías:

- ✓ No Conformidad Mayor
- ✓ No conformidad Menor
- ✓ Observación

Este tipo de calificación de hallazgos responden a las necesidades de las empresas certificadoras y no es necesario implementarlas en una organización.



EJECUCION DE LA AUDITORIA

CRITERIO DE CLASIFICACION DE LOS HALLAZGOS

Definiciones de No Conformidad "MAYOR"



- Cuando existe la ausencia o falla total de un procedimiento requerido como parte del SG auditado.
- En el caso que el cliente haya fallado al manejar adecuadamente una NC menor dentro del tiempo especificado. El número de la NC menor deberá estar indicado en la emisión de la NC mayor.
- Cuando la NC tiene posibilidades de resultar en un peligro inmediato.
- En el caso que el cliente esta utilizando inadecuadamente la marca de certificación o marca de acreditación para presentar erróneamente su certificación.
- Cuando hay ocurrencia significativa de NC menores en contra de un elemento particular del modelo de SG o dentro de un departamento o actividad.

Definiciones de no conformidad "menor"



- Cuando un fallo (error) aislado ha sido identificado respecto al estándar o un procedimiento requerido por parte del SG.
- En el caso que el cliente esta utilizando inadecuadamente la marca de certificación o la marca de acreditación, pero no esta presentando inadecuadamente su certificación.





EJECUCION DE LA AUDITORIA

REUNION DE CIERRE

- ✓ Asegurar la comprensión de la totalidad de los resultados de la auditoria
- ✓ Informal para las auditorias internas pero fundamental.
- ✓ Explicar las solicitudes de Acciones Correctiva
- ✓ Destacar la importancia de las No conformidades y de las necesidades de una acción correctiva.
- ✓ Estar preparado para sustentar
- ✓ Permitir explicaciones del auditado
- ✓ En caso de error, retirar la No conformidad y disculparse
- ✓ Obtener de los auditados las acciones correctivas
- ✓ Definir el plazo de entrega del informe final.
- ✓ Agradecer.



¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conéctate con nuestra comunidad

