



Centro de
Especializaciones
Noeder



Florida
Global
University

Diplomado de Especialización

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR INTERNO TRINORMA: ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001

CICLO REGULAR

MÓDULO VIII

CLASE 02

FORMACIÓN DE AUDITOR INTERNO TRINORMA

Mg. Ing. Marisol Arevalo Morales



Temario

- Alcance del proceso de auditoría en sistemas integrados
- Definiciones y tipos de auditoría
- Principios de auditoría según ISO 19011
- Planificación y programación de auditorías
- Enfoque basado en riesgos en auditoría
- Ejecución de la auditoría
- Técnicas de auditoría y entrevistas
- Identificación, redacción y clasificación de hallazgos
- Elaboración del informe de auditoría
- Seguimiento y cierre de acciones
- Mejora del desempeño del equipo auditor
- Taller: Lista de Asistencia
- Taller Plan de Auditoria
- Taller Redacción de No Conformidades
- Taller Reunión de Apertura
- Taller de Reunión de Cierre
- Tratamiento de No conformidades



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.



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**



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)



Dar lugar a preguntas del auditado.

Confirmar que el auditado será informado del progreso de la auditoría.

Confirmar que los recursos y los medios requeridos por el equipo de auditoría estén disponibles.

Confirmar los procedimientos pertinentes de seguridad para el equipo auditor.

Información acerca de las condiciones por las cuales la auditoría puede darse por terminada.

Promover la participación activa del auditado.



Proceso de recolección de la información





FUENTES DE INFORMACIÓN





Como conducir la auditoría (I)

Una guía para auditar:





Como conducir la auditoría (II)



Generar clima de confianza

Ir de lo general a lo particular

No perder el hilo conductor

Priorizar obtención de información
“útil”

No perder tiempo en
cuestiones irrelevantes

Obtener una mirada propia del
enfoque de procesos



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.

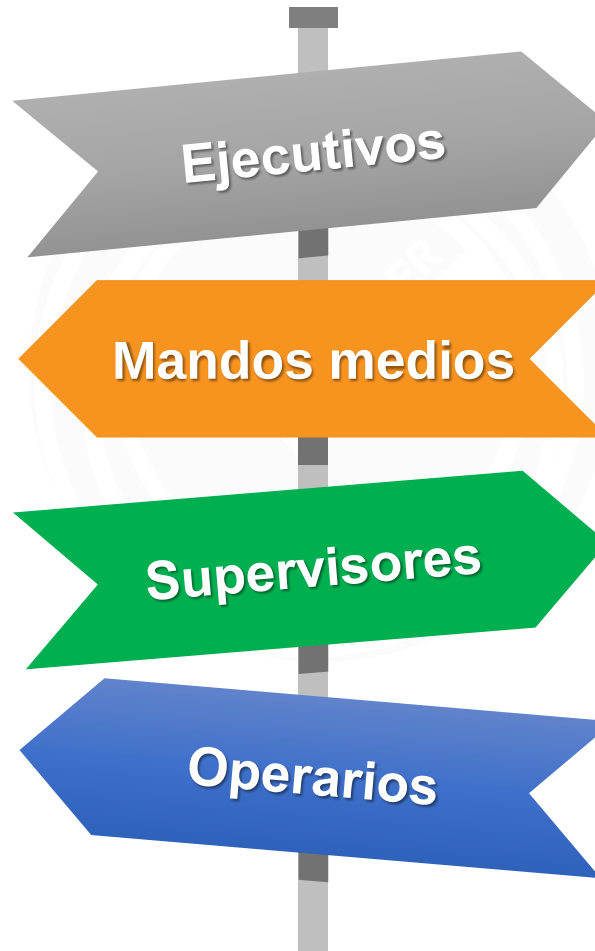


Realización de entrevistas (II)

“Lenguajes” de una organización

Control de riesgos,
desempeño de
procesos y tecnología.

Actividades operativas,
medidas de control
operacional.



Políticas, desempeño de
procesos y evaluación de
cumplimiento.

Elaboración del producto
o prestación del servicio,
planificación y control
operacional, organización
técnica.



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)

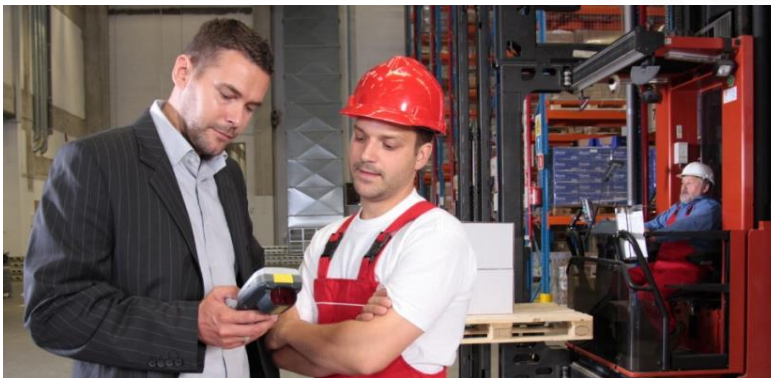
- Tipo de preguntas

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

- **¿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.



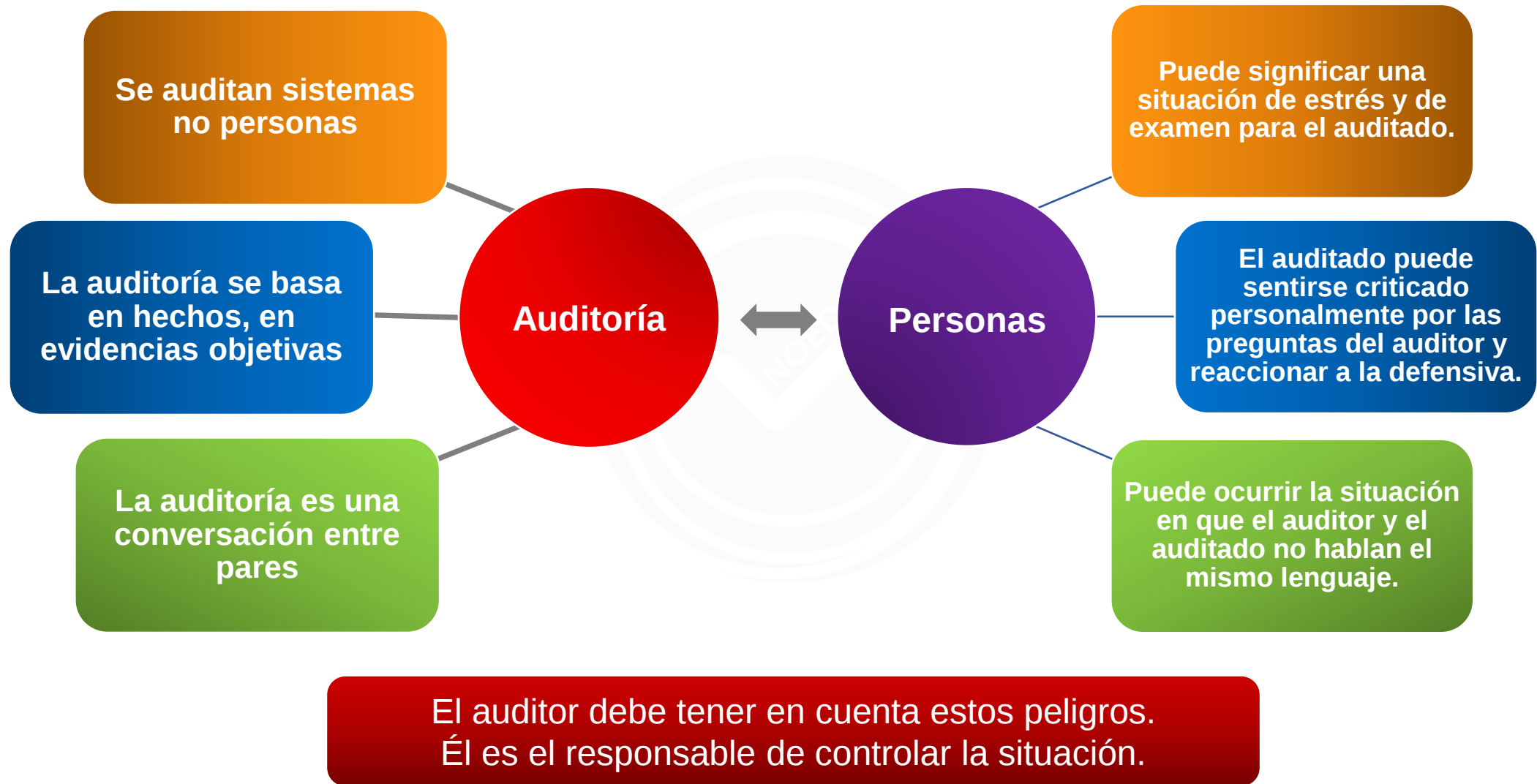


Como manejar la entrevista con el auditado (II)





La psicología de la auditoría





EVIDENCIA OBJETIVA

Es la información verificable que demuestra de manera factual el cumplimiento o incumplimiento de un requisito.

La evidencia objetiva debe ser:

- Basada en hechos.
- Verificable.
- Medible o comprobable.
- Libre de opiniones personales.

El auditor no debe ser influenciado por sus propias expectativas.

EVIDENCIA DE AUDITORIA

Es la información que recopila el auditor durante la auditoría para evaluar si se cumplen los criterios de auditoría (normas ISO, procedimientos, requisitos legales, políticas, etc.).

- Según la norma ISO 19011, la evidencia de auditoría puede obtenerse mediante:
 - Entrevistas al personal.
 - Observación de actividades.
 - Revisión de documentos y registros.
 - Mediciones y resultados de monitoreo.
 - Inspección de instalaciones y equipos.



DIFERENCIA ENTRE AMBAS

EVIDENCIA DE AUDITORÍA	EVIDENCIA OBJETIVA
Es toda la información recopilada durante la auditoría.	Es la información verificable que demuestra un hecho.
Puede provenir de entrevistas, observaciones, documentos y registros.	Debe ser demostrable y comprobable.
Es el conjunto de datos obtenidos por el auditor.	Es la prueba concreta que sustenta una conclusión.
Puede incluir declaraciones del personal.	Debe estar respaldada por registros, observaciones o documentos verificables.
Ejemplos de evidencia de auditoría •Procedimiento de identificación de peligros. •Registro de capacitaciones. •Reporte de monitoreo ambiental	Ejemplos de evidencia objetiva ISO 9001 •Registro de inspección del producto firmado por el inspector. •Informe de calibración vigente de un instrumento. ISO 14001 •Registro de disposición de residuos peligrosos emitido por un operador autorizado. ISO 45001 •Registro de inspección de arnés de seguridad. •Certificado de capacitación en trabajos de alto riesgo.



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.

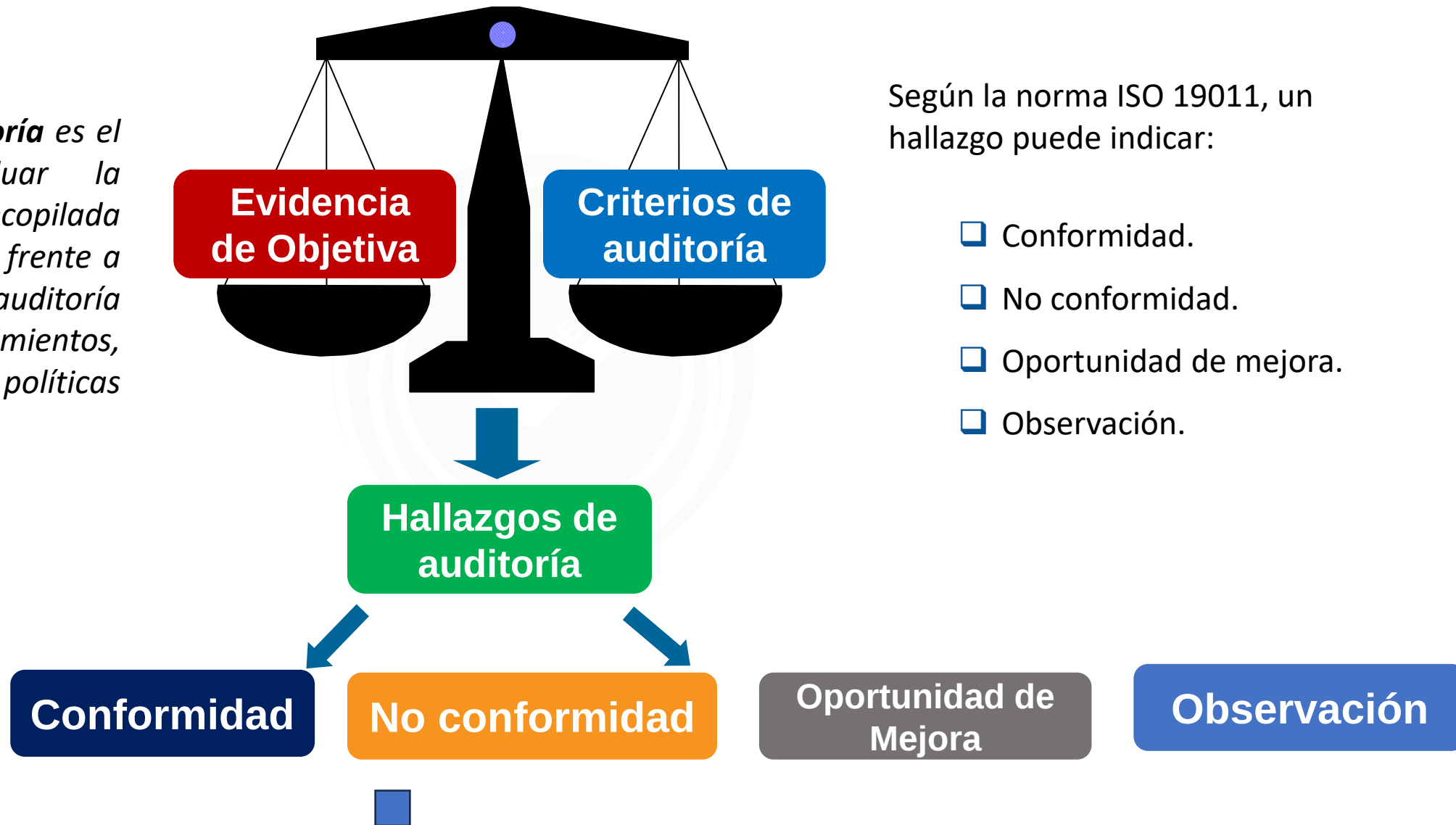
Hallazgos

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



Generación de hallazgos de la auditoría

Un **hallazgo de auditoría** es el resultado de evaluar la evidencia objetiva recopilada durante una auditoría frente a los criterios de auditoría (normas ISO, procedimientos, requisitos legales, políticas internas, etc.).





CLASIFICACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES

No Conformidad Mayor

Incumplimiento que afecta significativamente la capacidad del sistema para lograr los resultados previstos.

Ejemplo

No existe matriz IPERC para ninguna actividad de la empresa.

No Conformidad Menor

Incumplimiento puntual que no afecta significativamente la eficacia del sistema.

Ejemplo

Falta una firma en un registro de capacitación.

Observación

Situación que aún no constituye incumplimiento, pero podría convertirse en una no conformidad.

Ejemplo

Se observó que varios registros presentan espacios en blanco que podrían afectar la trazabilidad futura.





PROCESO PARA GENERAR UN HALLAZGO

Paso 1: Identificar el criterio de auditoría

El auditor debe saber qué requisito va a verificar.

Ejemplo

ISO 45001:2018 – Numeral 7.2 Competencia.

Requisito:

La organización debe asegurar que los trabajadores sean competentes para realizar sus actividades.



Paso 2: Recopilar evidencia objetiva

El auditor obtiene información mediante:

- Entrevistas.
- Observaciones.
- Revisión documental.
- Revisión de registros.
- Inspecciones de campo.



Paso 3: Comparar la evidencia con el requisito

El auditor analiza si la evidencia cumple o no cumple el requisito.

Ejemplo

Requisito:

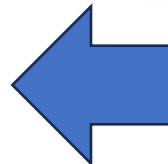
Trabajador capacitado para trabajo en altura.

Evidencia encontrada:

No existe certificado de capacitación vigente.

Resultado:

Existe una diferencia entre lo requerido y lo encontrado.



Paso 4: Determinar el tipo de hallazgo

Si cumple

Hallazgo de conformidad.

Si no cumple

Hallazgo de no conformidad.

Si existe riesgo futuro

Observación.

Si existe una posibilidad de mejora

Oportunidad de mejora.



FÓRMULA PARA GENERAR UN HALLAZGO

CRITERIO + EVIDENCIA + EVALUACIÓN = HALLAZGO

Ejemplo

Criterio

ISO 45001:2018 numeral 7.2.

Evidencia Objetiva

No se encontró capacitación vigente para trabajo en altura

Evaluación

El requisito no se cumple

Hallazgo

No conformidad. .



REGLA FUNDAMENTAL

Un auditor **no genera hallazgos por opinión**, sino por comparación entre:

REQUISITO + EVIDENCIA OBJETIVA = HALLAZGO

Por ello, antes de emitir cualquier hallazgo, debe preguntarse:

“Pregúntate”



- 1.¿Qué requisito estoy auditando?
 - 2.¿Qué evidencia objetiva encontré?
 - 3.¿La evidencia cumple o no cumple el requisito?
 - 4.¿Qué tipo de hallazgo corresponde (conformidad, observación, oportunidad de mejora o no conformidad)??
- Si estas cuatro preguntas están claramente respondidas, el hallazgo estará técnicamente bien sustentado.



EJEMPLO DE HALLAZGO DE CONFORMIDAD	EJEMPLO DE HALLAZGO DE NO CONFORMIDAD
Criterio ISO 9001:2015 numeral 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. Evidencia Se verificó que los equipos de medición cuentan con certificados de calibración vigentes y trazables. Hallazgo Conformidad. La organización demuestra el control adecuado de los equipos de medición.	Criterio ISO 14001 numeral 6.1.3 Obligaciones de cumplimiento. Evidencia Se verificó que los residuos peligrosos almacenados no contaban con identificación ni etiquetado. Hallazgo No conformidad. La organización no demuestra el cumplimiento de los requisitos establecidos para la gestión de residuos peligrosos.



EJEMPLO DE OBSERVACIÓN	EJEMPLO DE OPORTUNIDAD DE MEJORA
Criterio ISO 45001 numeral 7.5 Información documentada. Evidencia Los registros de inspección son completados manualmente y presentan espacios en blanco. Hallazgo Observación. La situación no constituye incumplimiento; sin embargo, podría afectar la trazabilidad de la información.	Criterio ISO 9001 numeral 10.3 Mejora continua. Evidencia Los indicadores se revisan trimestralmente. Hallazgo Oportunidad de mejora. Se recomienda implementar revisiones mensuales para una toma de decisiones más oportuna.



EJEMPLO APLICADO A UNA EMPRESA DE ASCENSORES

Supongamos una auditoría a CONDOR AMERICANOS COMPANY S.A.C.

Criterio

ISO 45001:2018 numeral 8.1.2 Eliminación de peligros y reducción de riesgos

Evidencia Objetiva

- Se observó a dos técnicos realizando mantenimiento de ascensor.
- No utilizaban arnés de seguridad.
- No existía permiso de trabajo en altura.
- No se evidenció supervisión de la tarea.

Hallazgo

No conformidad.

La organización no asegura la implementación de controles operacionales para trabajos en altura, exponiendo a los trabajadores a riesgos de caída con potencial de lesiones graves o mortales.



REDACCION DE UNA NO CONFORMIDAD

Realización de Actividades de Auditoría

¿ESTA BIEN
REDACTADA LA NO
CONFORMIDAD

Se encontró que algunos files de trabajadores no contaban con evidencia de las competencias que se requerían para el puesto de trabajo que estaban cubriendo.



REDACCION DE UNA NO CONFORMIDAD

Realización de Actividades de Auditoría

Problema:

- Ausencia de competencias del personal en el área control de Calidad

Evidencia:

- Según lo declara en el perfil de puesto PER-019 V05 “Perfil de puesto Asistente de Laboratorio” indica como competencia 3 años de experiencia en dicha posición
- Sin embargo se evidencio en información documentada que el Asistente Ing. Carlos Hernandez solo exhibe una experiencia de 3 meses en la mencionada posición.

Incumpliendo: (afectando o contraviniendo)

- El requisito de norma ISO 9001:2015, 7.2 B, Competencia y el perfil de puesto PER-019 V05 “Perfil de puesto Asistente de Laboratorio”



Errores en la redacción de las no conformidades

EVITE CITAR:

- **Algunos** Equipos están con certificado de calibración
- **Muchos** Registros no tienen los resultados de ...
- **Pocos** Auditores no tienen la independencia
- **Casi todos** Los contratos están vencidos
- **Varios** Reclamos muestran despachos tardíos
- **Ciertos** ... Operarios desconocen donde están los instructivos





NO CONFORMIDADES PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (ISO 9001 + ISO 14001 + ISO 45001)

Estas NC afectan simultáneamente varios requisitos de las tres normas.

N°	NO CONFORMIDAD INTEGRADA	REDACCION
8	Se identificó personal realizando actividades críticas sin evidencia de competencia o capacitación.	
9	Existen documentos obsoletos en uso en diferentes procesos de la organización.	
10	No se controlan adecuadamente los proveedores y contratistas que impactan la calidad, ambiente y SST.	
11	No se implementan controles operacionales para riesgos de SST y aspectos ambientales significativos.	
12	No se realiza seguimiento ni medición de los indicadores definidos para el SIG.	
13	El programa de auditoría interna no cubre todos los procesos y requisitos de las normas aplicables.	
14	La revisión por la dirección no incluye todas las entradas requeridas por las normas ISO.	
15	Las no conformidades detectadas no cuentan con análisis de causa raíz ni verificación de eficacia de las acciones correctivas.	



NO CONFORMIDADES PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (ISO 9001 + ISO 14001 + ISO 45001)

Estas NC afectan simultáneamente varios requisitos de las tres normas.

N°	NO CONFORMIDAD INTEGRADA	REDACCION
1	La organización no ha determinado adecuadamente el contexto organizacional ni los factores internos y externos que afectan el SIG.	
2	No existe identificación ni evaluación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes.	
3	La política integrada no es comunicada, comprendida ni aplicada por los trabajadores.	
4	No se evidencia liderazgo y compromiso de la Alta Dirección con el Sistema Integrado de Gestión.	
5	No existe metodología para identificar y gestionar riesgos y oportunidades del SIG.	
6	Los objetivos del SIG, carecen de indicadores, metas y responsables definidos.	
7	No se mantiene actualizada la matriz de requisitos legales y otros requisitos aplicables.	



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.

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.



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.

¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

