Centro de Especializaciones Noeder

Florida Global University

Diplomado de Especialización

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR INTERNO DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO ISO 22301

CICLO INTENSIVO

MÓDULO VI

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

1. Alcance y aplicación de auditoría
2. Definiciones y criterios de auditoría
3. Enfoque e importancia de las auditorías
4. Principios de auditoría
5. Gestión de riesgos en el proceso de auditoría
6. Requisitos para una auditoria
7. Plan y programa de auditoría
8. Responsabilidades y competencias del personal responsable
9. Riesgos del programa de auditoria
10. Funciones y responsabilidades del equipo auditor
11. Caso Practico: Taller

ALCANCE Y APLICACIÓN DE AUDITORIA

Objetivo:

- ✓ Formar auditores internos capaces de evaluar el desempeño del SGCN conforme a ISO 22301.
- ✓ Entender la justificación de las auditorías de SGCN
- ✓ Adquirir los conocimientos necesarios para la planificación y realización de auditorías de SGCN
- ✓ Conocer las técnicas de Auditoria
- ✓ Definir las responsabilidades de los roles.
- ✓ Conocer el proceso de certificación





DEFINICIONES Y CONCEPTOS SOBRE AUDITORIA

Auditoria

Proceso sistemático, independiente y documentado para evaluar conformidad con criterios definidos



Evidencia de la Auditoria

Registros verificables que sustentan hallazgos.



Criterios de Auditoria

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva,



DEFINICIONES Y CONCEPTOS SOBRE AUDITORIA

Hallazgos de Auditoria

Resultados de la evaluación de la evidencia presentadas.

Nota 1: Los hallazgos de la auditoria indican conformidad o no conformidad.

Nota 2: Los hallazgos de la auditoria pueden conducir a la identificación de oportunidades para la mejora o el registro de buenas practicas

Nota 3: Si los criterios de auditoria se seleccionan a partir de requisitos legales o reglamentarios, los hallazgos de auditoria pueden denominarse cumplimiento o no cumplimiento.



Conclusiones de la auditoria

Resultado global de la auditoría considerando hallazgos y objetivos.

PRINCIPIOS DE AUDITORIA

Auditorias de 1ra Parte

Son auditorias realizadas por la organización a su propio Sistema de Gestión



Auditorias de 2da Parte

Son auditorias realizadas por la organización a sus proveedores para evaluar su adecuación y rendimiento



Auditorias de 3ra Parte

Son auditorias realizadas por un organismo que es comercial y contractualmente independiente de la organización, sus proveedores y clientes, con el objetivo de determinar que el Sistema de Gestión esta documentador e implementando de acuerdo a los requisitos específicos en la norma aplicable



ETAPA DE AUDITORIA

Con fines didácticos la gestión del programa de auditorias lo dividimos en las siguientes etapas:





PLANEACION DE LA AUDITORIA



PLANIFICACION AUDITORIA

Programa de Auditoria

- ✓ Conjunto de una o mas auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito especifico.
- ✓ Un programa de auditoria puede incluir una o mas auditorias, dependiendo del tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización que va a ser auditada.
- ✓ Las personas a cargo de la gestión de la auditoria deberían: Establecer, implementar, realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoria e Identificar los recursos necesarios y asegurarse de que se proporcionan.

Generalidades del programa					
Programa No.	1	Duración:	Distribuidas durante todo el año 2018, ver cronograma	No. de Auditorías	25
Objetivos:	Vigilar, Mantener y Mejorar permanentemente el sistema de calidad y sus procesos. Ejemplos de objetivos de un programa de auditoría: — contribuir con la mejora del sistema de gestión y su desempeño; — cumplir con requisitos externos, ej. Certificación de una norma de sistema de gestión; — verificar conformidad con requisitos contractuales; — obtener y mantener confianza en la capacidad de un proveedor; — determinar la efectividad del sistema de gestión; — evaluar la compatibilidad y alineación de los objetivos del sistema de gestión con la política del sistema de gestión y los objetivos generales de la organización.				
Alcance:	Aplica a todos los procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, así como todos los niveles y gerencias de la organización.				
Tipo de auditorías:	Según su forma		Según su alcance		
	Únicas:	X	Internas o de primera parte:	X	
	Combinadas:		Externas o de segunda parte:		
	Conjuntas:		Externas de certificación o de tercera parte:		

No.	Requisitos/Proceso/Actividad	Criterios	Equipo auditor	Mes										
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Sistema de Gestión de Calidad	ISO 9001:2015	Equipo A											
2	Reclutamiento y Selección de Personal (prs)	ISO 9001:2015 (7.1.2)	Equipo B											
3	Entrenamiento y Competencia del Personal (pec)	ISO 9001:2015 (7.2,7.3)	Equipo C											
4	Nómina y Servicios al Personal (pns)	ISO 9001:2015 (7.1.1,7.1.2)	Equipo D											
5	Contabilidad (pct)	ISO 9001:2015 (7.1.1,7.1.2)	Equipo E											
6	Cuentas por Pagar (pcp)	ISO 9001:2015 ((7.1.1,7.1.2)	Equipo F											
7	Demanda de Mercado (pdm)	ISO 9001:2015 (5.1.2,8.2)	Equipo G											
8	Compras y Proveedores (pco)	ISO 9001:2015 (8.4)	Equipo A											
9	Recolección (pre)	ISO 9001:2015 (8.5)	Equipo B											
10	Recepción y Almacén (pra)	ISO 9001:2015 (8.5)	Equipo C											

PLANEACION DE LA AUDITORIA



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
- Ultima 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

Código
Versión
Emisión

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 Auditoría	Verificar el cumplimiento de la Norma ISO 9001	**Alcance de la Auditoria**	Actividades desarrolladas en el año 2014		**Criterio de la Auditoría**	Norma ISO 9001, Manual de Calidad, Normas	

N	Actividades	Fecha	Hora Inicia	Hora Final	Lugar	Equipo auditor	Recursos
1	Reunió 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	Auditoría 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

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



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

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	Manejar al auditor	Situaciones inesperadas	Probar la fortaleza de carácter
• Persona que hablan mucho • Almuerzos largos • Llegadas tarde	• Plan de auditoria del auditado • Evidencia preparada • Personal escogido	• Áreas no disponibles • Personas no disponibles • “Emergencias”	• “Compadézcame” • Adulación • Falsedades • Soborno

EJECUCION DE LA AUDITORIA

ACTITUDES QUE DEBE EVITAR EL AUDITOR

- ✓ Ser controvertido
- ✓ Ser negativo, indisciplinado
- ✓ Ser critico
- ✓ 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

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.



COMUNICACION DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA



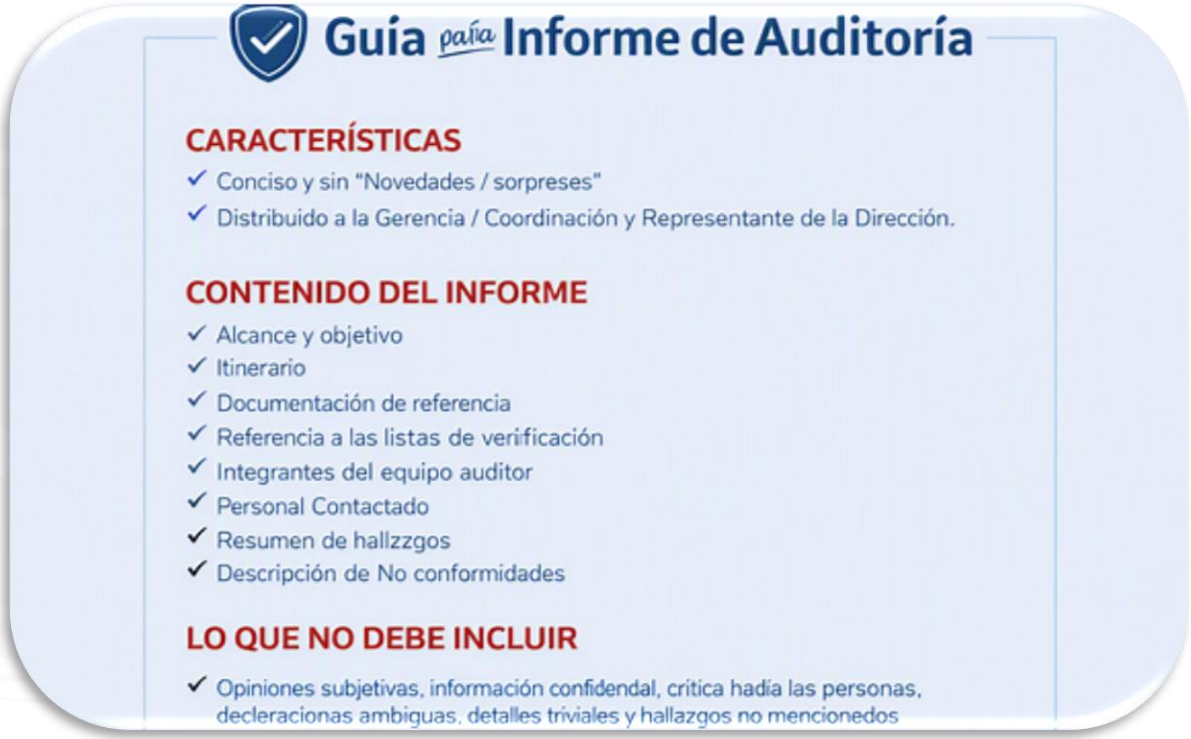
COMUNICACION DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA

CARACTERISICAS

- ✓ Conciso y sin “Novedades / sorpresas”
- ✓ Distribuido a la Gerencia / Coordinación y Representante de la Dirección.

CONTENIDO DEL INFORME

- ✓ Alcance y objetivo
- ✓ Itinerario
- ✓ Documentación de referencia
- ✓ Referencia a las listas de verificación
- ✓ Integrantes del equipo auditor
- ✓ Personal Contactado
- ✓ Resumen de hallazgos
- ✓ Descripción de No conformidades



LO QUE NO DEBE INCLUIR

- ✓ Opiniones subjetivas, información confidencial, critica hacia las personas, declaraciones ambiguas, detalles triviales y hallazgos no mencionados en la reunión de cierre.

COMUNICACION DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA

CUIDADOS EN LA REDACCIÓN

- ✓ Lenguaje claro, no retorico
- ✓ Emplear el titulo del párrafo de la Norma para presentar una No conformidad
- ✓ Emplear frases de la norma.
- ✓ No utilizar las palabras “Defecto” o “Deficiencia” sino “No Conformidad”
- ✓ No hablar en general: Informe detalladamente
- ✓ No proponer soluciones, es la empresa quien debe hacerlo (Auditoria de 2da y 3ra)
- ✓ No emplear frases “Me parece que…”, “En mi opinión…” que expresan ideas subjetivas



COMUNICACION DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA



SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO DE PLANES

LA GERENCIA RESPONSABLE DEL AREA AUDITADA DEBE:

- ✓ Investigar causas
- ✓ Determinar acciones correctivas
- ✓ Implementar las acciones correctivas

LA ACCION CORRECTIVA DEBE:

- ✓ Corregir el problema.
- ✓ Determinar magnitud del problema
- ✓ Prevenir la repetición de la NC
- ✓ Obtener respuesta del auditado
- ✓ Evaluar la acción correctiva propuesta
- ✓ Confirmar la implementación de la acción correctiva



CLASIFICACION Y REGISTRO DE AUDITORES

COMPETENCIA Y EVALUACION DE AUDITORES

2. * Determinación de las competencias del auditor

1. Generalidades

Al decidir los conocimientos y habilidades apropiados requeridos al auditor, debería considerarse lo siguiente:

- el tamaño, naturaleza y complejidad de la organización que se va a auditar;
- las disciplinas del sistema de gestión que se va a auditar;
- los objetivos y amplitud del programa de auditoría;
- otros requisitos, tales como los impuestos por organismos externos, cuando sea apropiado;
- la función del proceso de auditoría en el sistema de gestión del auditado;
- la complejidad del sistema de gestión que se va a auditar;
- la incertidumbre en el logro de los objetivos de la auditoría.

Los tipos, niveles de riesgos, y oportunidades abordados por el sistema de gestión;
otros requisitos, tales como aquellos impuestos por entes externos, cuando sea apropiado;

CLASIFICACION Y REGISTRO DE AUDITORES

COMPETENCIA Y EVALUACION DE AUDITORES

7.2.2 Comportamiento personal

Los auditores deberían poseer las cualidades necesarias que les permitan actuar de acuerdo con los principios de la auditoría. Los auditores deberían demostrar un comportamiento profesional durante el desempeño de las actividades de auditoría, incluyendo ser:

- Ético, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto;
- De mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;
- Diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas;
- Observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades;
- Perceptivo, es decir, consciente y capaz de entender las situaciones;
- Versátil, es decir, capaz de adaptarse fácilmente a diferentes situaciones;
- Tenaz, es decir, persistente y orientado hacia el logro de los objetivos;

CLASIFICACION Y REGISTRO DE AUDITORES

COMPETENCIA Y EVALUACION DE AUDITORES

7.2.3.2 Conocimientos y habilidades genéricos de los auditores de sistemas de gestión

Los auditores deberían tener conocimientos y habilidades de las áreas señaladas a continuación.

a) Principios, procedimientos y métodos de auditoría

b) Sistema de gestión y documentos de referencia

c) Contexto de la organización

d) Requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos que aplican al auditado

Entender los tipos de riesgo y oportunidades asociados a la auditoría, así como los principios del enfoque basado en el riesgo para la auditoría.

7.2.3.3 Debe contar también con conocimientos y habilidades especificas de la disciplina o sector que se va a auditar.

CASO PRACTICO – CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

01 Hallazgo

Requisito 5.3

- Se observo debilidad en la determinación de los roles en el ambito del SGCN: Se han detectado 02 roles: comité de crisis y equipo de respuesta a incidentes, falta el líder de continuidad, del gestor del SGCN.
- No es clara la determinación de los roles en el antes – durante y después de un incidente disruptivo

02 Hallazgo

Requisito 8.2.2

- Se observaron discrepancias en la determinación del los RTO, RPO y MTPD en el BIA con el BCP.

03 Hallazgo

Requisito 8.5

- Con relación a los ejercicios de prueba de recuperación: Para la recuperación del DPR, se declaro en el informe la recuperación del backup, pero no indicaron el punto de recuperación (la fecha/hora del respaldo) que garantice el cumplimiento del RPO.

¡Gracias!

Centro de
Especializaciones
Noeder

Conéctate con nuestra comunidad

© 2026 | CENTRO DE ESPECIALIZACIONES NOEDER | R.U.C. 20604924236 | Todos los derechos reservados