

Introducción a la Norma ISO 19011:2018 Sistemas de gestión – Directrices para auditar sistemas de gestión.

Objetivo

Al finalizar el curso el participante será capaz de aplicar las actividades de auditoria, propias del auditor, establecidas en la norma ISO 19011:2018 en la planificación y realización de auditorias internas a sistema de gestión de la calidad basados en la normatividad ISO 9001:2015.

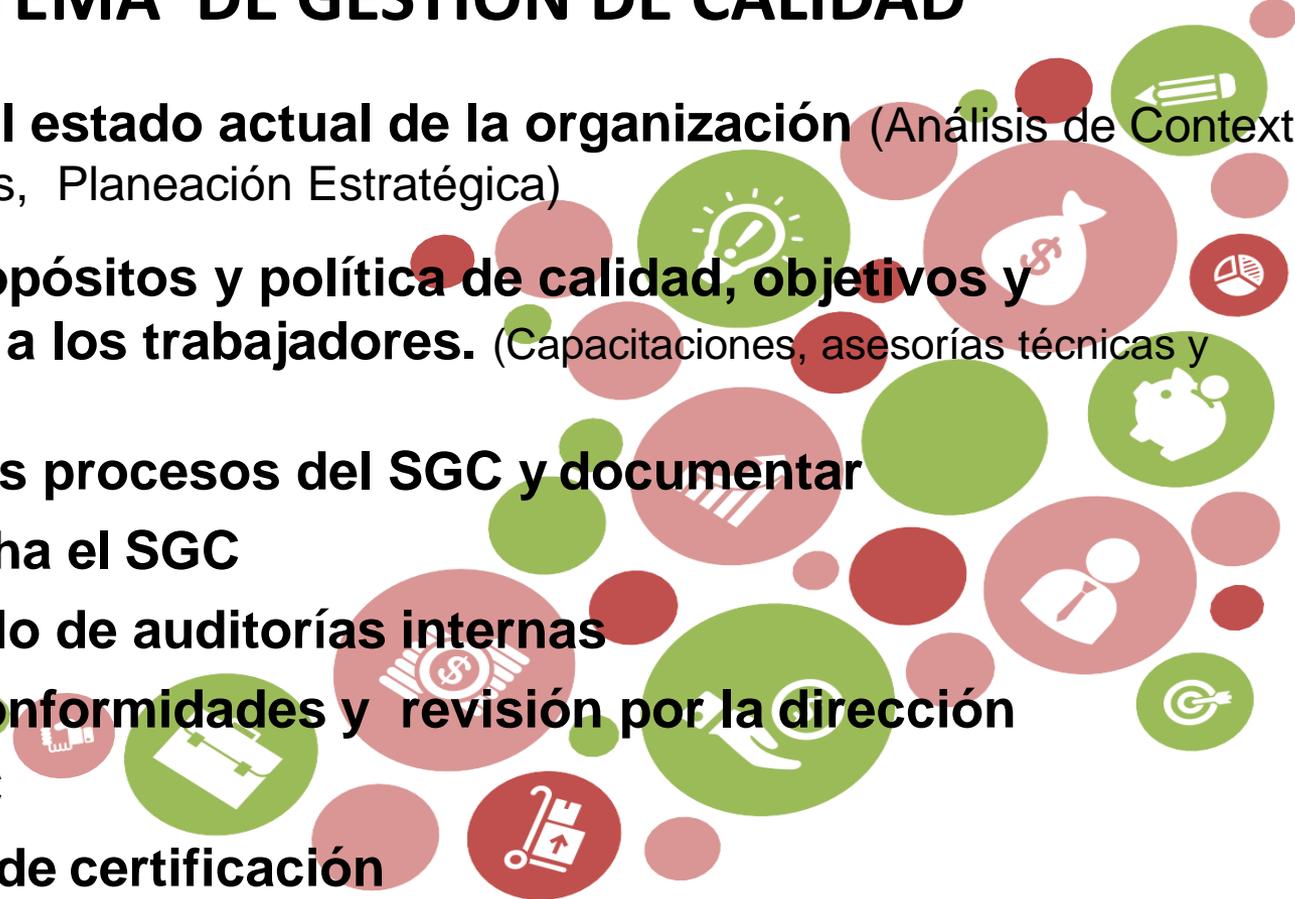
Índice

1. Actividades de auditoría
 - a) Etapa 1. Planificación de la auditoría
 - b) Etapa 2. Preparación de la documentación
 - c) Etapa 3. Realización de la auditoría en sitio
 - d) Etapa 4. Finalización de la auditoría
 - e) Etapa 5. Realización de las actividades de seguimiento de la auditoría
2. Competencias de los auditores internos
- . Conclusiones

Repaso a los Sistemas de Gestión



ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- **Diagnóstico del estado actual de la organización** (Análisis de Contexto, Partes interesadas, Planeación Estratégica)
 - **Difusión de propósitos y política de calidad, objetivos y sensibilización a los trabajadores.** (Capacitaciones, asesorías técnicas y especializadas)
 - **Trabajar con los procesos del SGC y documentar**
 - **Poner en marcha el SGC**
 - **Realizar un ciclo de auditorías internas**
 - **Cierre de no conformidades y revisión por la dirección**
 - **Ajustar al SGC**
 - **Inicia proceso de certificación**
 - **Certificación**
 - **Mantener y Mejorar el SGC**
- 

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



Enfoque al cliente

Necesidades actuales vs necesidades futuras, exceder sus expectativas.



Liderazgo.

Ambiente de trabajo para la participación del personal, objetivos de la organización.



Enfoque a procesos

Resultados más eficientes gestionando las actividades y recursos como procesos. Entradas/Proceso/Salidas.



Compromiso de las personas

Personal a todos los niveles, habilidades, sentido de pertenencia.



Mejora

Eficacia y eficiencia de la organización, creatividad e innovación.



Toma de decisiones Basada en evidencia

Las decisiones eficaces se basan en el adecuado análisis de datos y la buena Información.



Gestión de las relaciones

Cliente interno, cliente externo, partes interesadas.

¿QUÉ ES LA MEJORA CONTINUA?

PLANEAR

(Objetivo, procesos ,
recursos)



HACER



VERIFICAR

(Eficacia,
eficiencia)



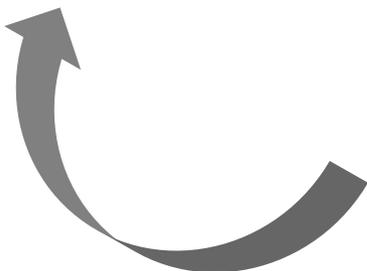
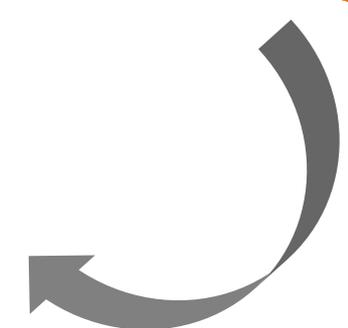
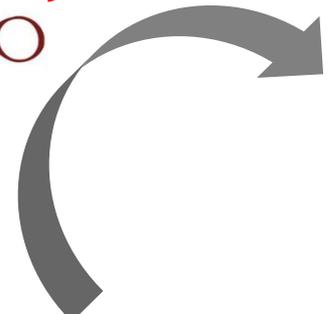
ACTUAR

(Mejora
Continua)



CICLO DEMING

P.H.V.A





Estructura de Alto Nivel (HLS)

Estructura de alto nivel

1 Objeto y campo de aplicación

2 Referencias normativas

3 Términos y definiciones

4 Contexto de la organización

5 Liderazgo

6 Planificación

7 Apoyo

8 Operación

9 Evaluación del desempeño

Mejora

Conceptos

La Norma Internacional utiliza las siguientes formas verbales:

- q “**debe**” indica un **requisito**;
- q “**debería**” indica una **recomendación**;
- q “**puede**” indica un permiso, una **posibilidad** o capacidad.

La información identificada como “NOTA” se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.



Introducción a la Norma ISO 19011:2018 Sistemas de gestión - Directrices para auditar sistemas de gestión

Contenido

- 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

Año	Descripción	
1990	ISO 10011-1 (1ª edición)	
2002	ISO 19011 (2a edición)	
2011	ISO 19011 (3a edición)	
2018	ISO 19011 (4a edición)	

Objeto y campo de aplicación

Proporciona orientación sobre la auditoría de los sistemas de gestión, incluyendo los principios de auditoría, la gestión del programa de auditoría y la realización de auditorías de sistemas de gestión, así como la evaluación de la competencia de los individuos que participan en el proceso de auditoría, incluyendo la persona que gestiona el programa de auditoría, los auditores y los equipos auditores

Auditoría

proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas (3.8) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (3.7)

Tipos de auditorías

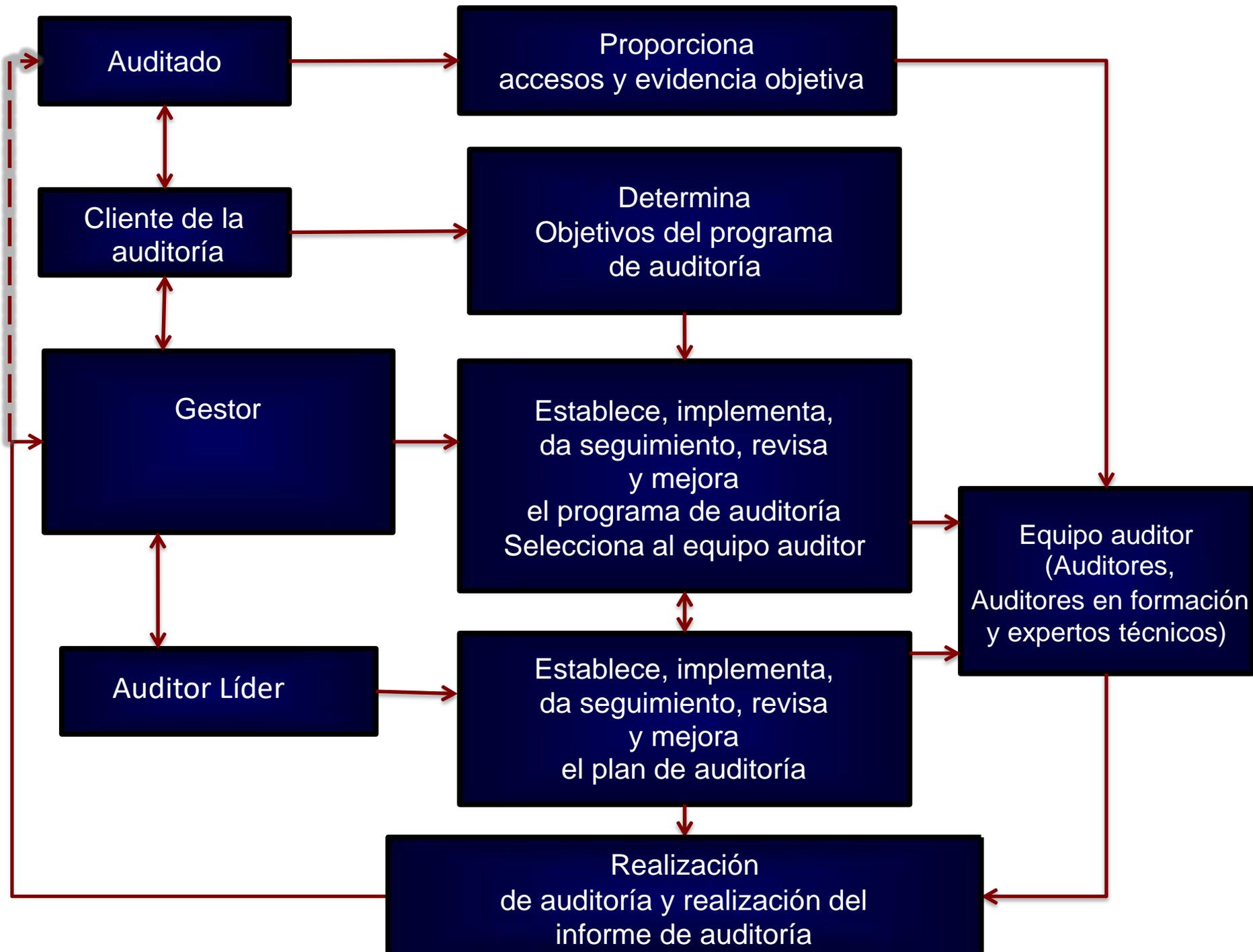


Principios de auditoría

- Integridad;
- Presentación imparcial;
- Debido cuidado profesional;
- Confidencialidad;
- Independencia;
- Enfoque basado en evidencia.
- Enfoque basado en riesgos



Gestión del programa de auditoría



Métodos de auditoría con interacción humana

En sitio

- entrevistas
- uso de listas de verificación y cuestionarios con la participación del auditado
- revisión documental con la participación del auditado
- muestreo

Métodos de auditoría con interacción humana

A distancia

- por medio de comunicación interactiva:
 - entrevistas
 - llenado de listas de verificación y cuestionarios
 - revisión documental con la participación del auditado

Métodos de auditoría sin interacción humana

En sitio

- revisión documental (revisión de registros, análisis de datos)
- observación del trabajo realizado
- visitas en sitio
- llenado de listas de verificación
- muestreo (ej. Productos)

Métodos de auditoría sin interacción humana

A distancia

- revisión documental (ej. registros, análisis de datos)
- observación del trabajo realizado por medio de equipo de vigilancia, considerando los requisitos sociales y legales
- análisis de datos



Actividades de auditoría

Inicio de la auditoría

Planificación

Preparación de las actividades de auditoría

Preparación

Realización de las actividades de auditoría

Realización

Preparación y distribución del informe de auditoría

Finalización

Finalización de la auditoría

Realización de la auditoría de seguimiento

Seguimiento

Etapa 1. Planificación de la auditoría



Inicio de la auditoría

- Ø Definición de los objetivos, el alcance y los criterios para una auditoría individual
- Ø Selección de los métodos de auditoría
- Ø Selección de los miembros del equipo auditor
- Ø Asignación de responsabilidades al líder del equipo auditor para una auditoría individual
- Ø Establecimiento del contacto inicial con el auditado
- Ø Determinación de la viabilidad de la auditoría

Practica Elaborar Plan de auditoria (Gestor o Líder SGI)



Fecha de elaboración _____

FSGI-03.01

Programa de Auditoria

Fecha programada	Tipo de Auditoria	Alcance	Objetivo	Criterios de auditoria	Otros

Elaboró: Gestor / Lider SGI _____

Revisó y aprobó : Director General _____

Etapa 2. Preparación de la auditoría



Inicio de la auditoria

Planificación

Preparación de la Auditoria

Preparación

Realización de las actividades de auditoría

Realización

Preparación y distribución del informe de auditoría

Finalización

Finalización de la auditoría

Realización de la auditoría de seguimiento

Seguimiento

Preparación de las actividades de auditoría

- Ø Realización de la revisión de la documentación en la preparación de la auditoría
- Ø Preparación del plan de auditoría
- Ø Asignación de las tareas al equipo auditor
- Ø Preparación de los documentos de trabajo

Revisión de los documentos

ü La información proporcionada es:

- Completa
- Correcta

- Coherente
- Actual

ü Los documentos cubren el alcance de la auditoria y proporcionan información suficiente

ü Uso de tecnologías de la información y las comunicaciones

Ejercicio

1. Identificar qué requisitos de la norma son necesarios para auditar:
 - ü Política Integral;
 - ü Proceso de compras;
 - ü Procedimiento documentado de compras;
 - ü Procedimiento documentado de auditorías internas y
 - ü Proceso XXX (asignado por el instructor)

Fuentes de información

- ü entrevistas con empleados y con otras personas;
- ü observación de actividades y el ambiente de trabajo y condiciones circundantes (uso de los sentidos);
- ü documentos, tales como políticas, objetivos, planes, procedimientos, normas, instrucciones, licencias y permisos, especificaciones, planos, contratos y pedidos;

Fuentes de información

- ü registros, como registros de inspección, actas de reuniones, informes de auditoría, registros de programas de seguimiento y resultados de mediciones;
- ü resúmenes de datos, análisis e indicadores de desempeño, tendencias o patrones;
- ü información sobre los programas de muestreo del auditado y sobre los procedimientos para el control de los procesos de muestreo y medición;



VELATORIO
GARRIDO

Fuentes de información

- ü informes de otras fuentes, por ejemplo, retroalimentación del cliente, encuestas y mediciones externas, otra información pertinente de partes externas y la calificación de los proveedores;
- ü bases de datos y sitios en Internet;
- ü simulaciones y modelizaciones
- ü Información

Practica Elaborar Plan de auditoria (auditor líder)



Plan de Auditoria

FSGI-03.02

Alcance:						
Objetivo:						
Criterios de Auditoria:						
Fecha de Auditoria:			Auditor Líder			
Equipo Auditor						
Reunion de apertura						
Proceso/Área	Criterio	Fecha	Horario	Sitio	Auditor asignado	Metodos para Control de riesgos identificados
Reunion de cierre						
Elaboró				Revisó		
Aprobó						

Lista de verificación



Es una serie de preguntas o puntos específicos a desarrollar durante la auditoría

Usos de la lista de verificación

- v Guía para desarrollo
- v Refrescar la memoria
- v Dar continuidad
- v Registrar y ordenar datos
- v Ayuda para preparar conclusiones
- v Ayuda para preparar el informe de auditoría
- v Ayuda al auditor en entrenamiento a adquirir experiencia

Pasos para elaborar listas de verificación

- Estudiar y entender a la organización: sus procesos, sus interrelaciones y su documentación;
- Identificar incisos del criterio de auditoría,
- Identificar y entender los requisitos (debes)
- Con base en el estudio del sistema de gestión y el entendimiento de los requisitos, definir qué evidencia puede o debe ser encontrada
- Elaborar lista de verificación

Muestreo

El muestreo tiene lugar cuando no es rentable examinar toda la información disponible durante una auditoría.

Muestreo basado en juicio

Muestreo estadístico

Planeación de entrevista

¿A quién?	Persona a entrevistar
¿Para qué?	Información que habrá de comunicarse de acuerdo al objetivo de cada quién
¿Cómo hacerlo?	Medios para realizar entrevista
¿En dónde?	Lugar seleccionado como el mas conveniente
¿Cuándo?	Hora y fecha en que se llevará a cabo la entrevista
¿Cuánto?	Cantidad y extensión de la información en cada punto y tiempo disponible

Fecha:	Número de auditoría
Nombre del auditor:	Proceso

No	Pregunta/Tema	Requisito 9001	Requisito 14001	Requisito 45001	Comentario	Conforme/No conforme/ Observación	Calificación
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Criterios: 2 = Conforme / 1 = Observacion / 0 = No Conforme

Puntuación total	0
Calificación (Total de puntos)/(Total de preguntas*2)%	0%

Elaboró	
Auditado	
Revisó y aprobó	

Etapa 3. Realización de la auditoría



Realización de las actividades de auditoría

- Ø Realización de la reunión de apertura
- Ø Realización de la revisión de la documentación durante la auditoría
- Ø Comunicación durante la auditoría
- Ø Asignación de funciones y responsabilidades a los guías y los observadores
- Ø Recopilación y verificación de la información
- Ø Generación de hallazgos de la auditoría
- Ø Preparación de las conclusiones de la auditoría
- Ø Realización de la reunión de cierre

Inicio de la auditoria

Planificación

Preparación de la Auditoria

Preparación

Realización de la Auditoria

Realización

Preparación y distribución del informe de auditoría

Finalización

Finalización de la auditoría

Realización de la auditoría de seguimiento

Seguimiento

Fuentes de información

Recopilación mediante
muestreo apropiado

Información

Verificación

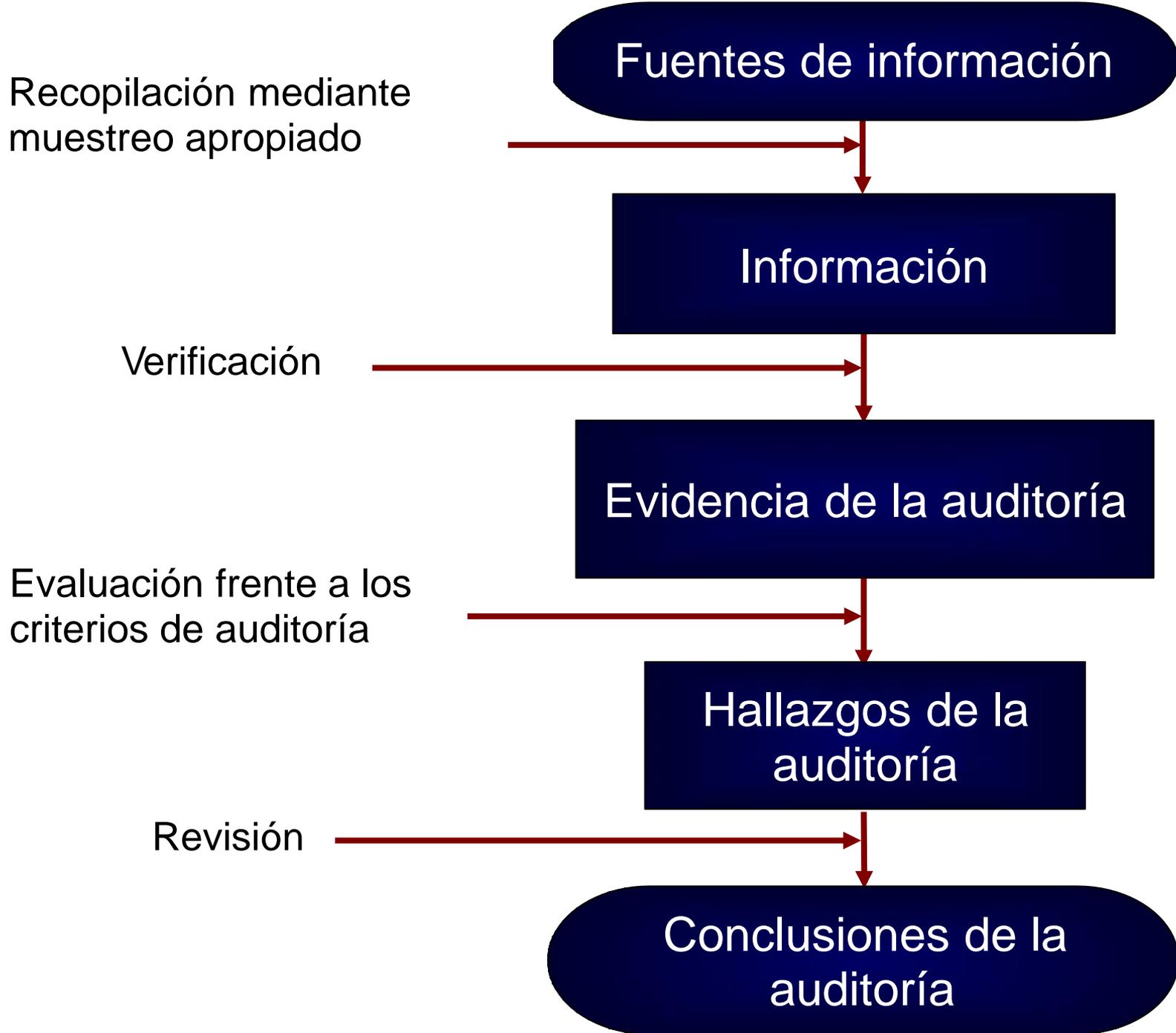
Evidencia de la auditoría

Evaluación frente a los
criterios de auditoría

Hallazgos de la
auditoría

Revisión

Conclusiones de la
auditoría



Entrevistas

Las entrevistas son uno de los medios importantes de recopilar información y deberían llevarse a cabo de un modo adaptado a la situación y la persona entrevistada, sea cara a cara o por otros medios de comunicación



Habilidades del auditor

- a) Sociales;
- b) De comunicación;
- c) Analíticas e interpretativas;
- d) Toma de decisiones;
- e) Cuidado con los estereotipos.

Actitudes del auditor

- ∅ Hable claro y cuidadosamente;
- ∅ Conozca sus preguntas;
- ∅ Exprese en forma diferente la pregunta mal entendida;
- ∅ Pregunte directamente al personal que realiza el trabajo;
- ∅ No subestime al personal entrevistado;
- ∅ Utilice el mismo lenguaje del entrevistado;
- ∅ Hable directamente a la persona;

Actitudes del auditor

- ∅ Trate de no tener actitud de policía, sea flexible;
- ∅ Demuestre competencia;
- ∅ No olvide pedir que le muestren registros;
- ∅ Cuidar la presentación personal;
- ∅ Respetar los tiempos;
- ∅ Evitar establecer comparación con otros modelos diferente al auditado.

Actitudes a evitar

- ✗ Indiferencia a las respuestas del auditado;
- ✗ Controvertido;
- ✗ Indisciplinado;
- ✗ Negativo;
- ✗ Criticar;
- ✗ Discutir temas que puedan causar disputas;
- ✗ Comparar al auditado;
- ✗ Sarcástico;
- ✗ Grosero.

Planificar la visita

- Asegurar la autorización y el acceso a los sitios de la organización;
- Proporcionar información adecuada sobre salud; y seguridad, normas culturales y autorizaciones
- Confirmar equipo de protección;
- Asegurarse que el personal visitado será informado sobre los objetivos y alcance de la auditoría.

Actividades in situ

- Evitar interrupción innecesaria a procesos operativos;
- Asegurar que el equipo use el equipo de protección;
- Asegurarse que se comunican los procedimientos de emergencia;
- No tocar ni manipular equipos, a menos que se permita explícitamente;
- Si se toman fotografías o video, pedir permiso;
- Evitar tomar notas sobre información personal.



Redacción de hallazgos de la auditoría

- **Eviencia de la auditoría:** Documentar con suficiente detalle para permitir a la organización auditada hallar y confirmar exactamente lo que observó el auditor.
- **Criterio de auditoría:** Documentar con suficiente detalle para permitir a la organización identificar el elemento del criterio de auditoría se está incumpliendo o cumpliendo.
- **Hallazgo de la auditoría:** Encamina el análisis de la causa, la corrección y la acción correctiva por parte de la organización, de modo que es necesario que sea precisa.

Ejemplo para redactar una NC

CRITERIO	Tipo	Descripción del hallazgo
Requisito 12.2.2 NOM-020-STPS-2011	NC	En el sitio taller de servicios se encontró que tres compresores de aire, están fuera de norma en cuanto a su instalación, no cuenta con protección perimetral.

Evidencia de la auditoría

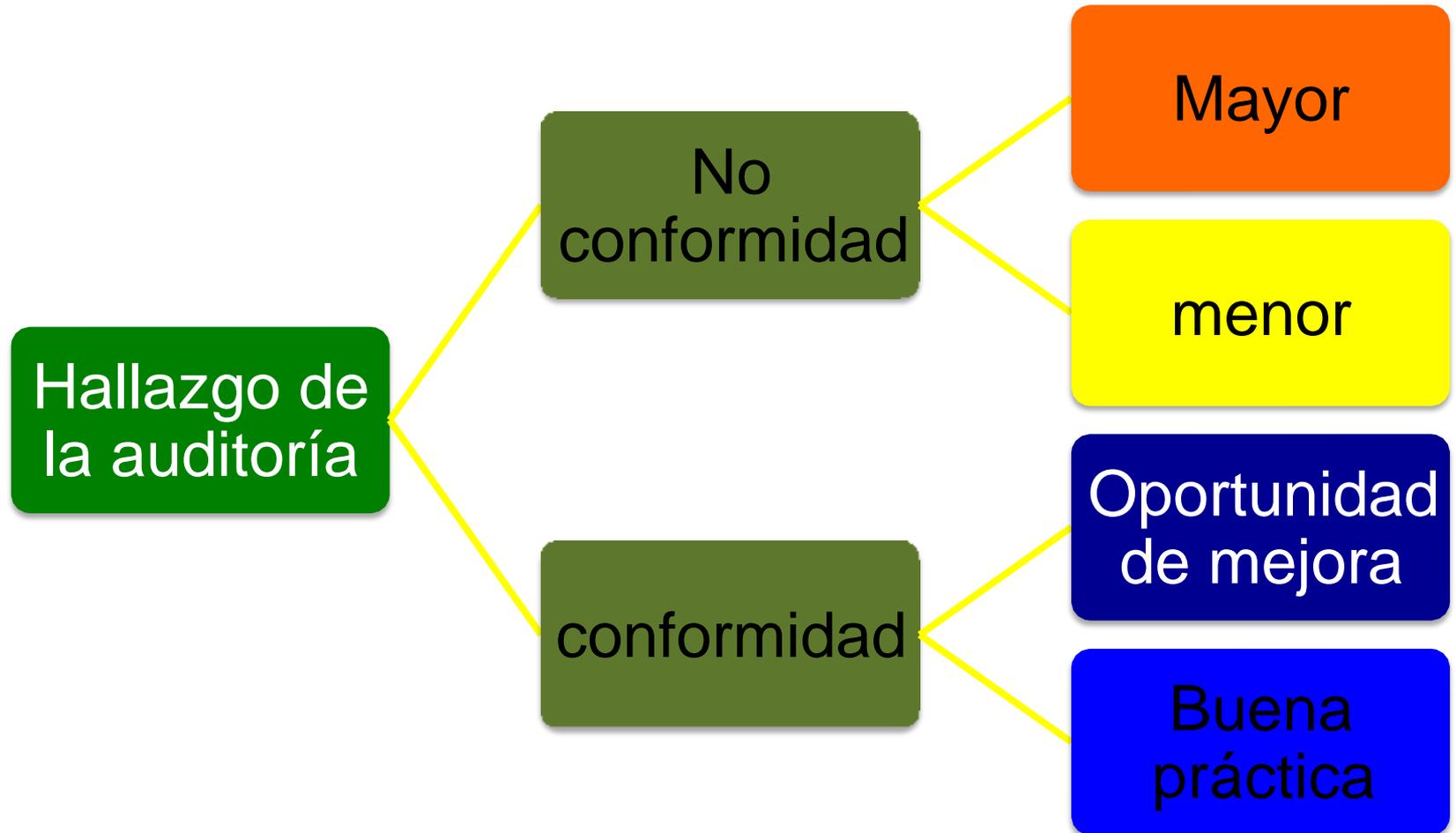
La evidencia es:

- ü Imparcial e independiente;
- ü Basada en hechos reales;
- ü Repetible;
- ü Basada en observaciones o documento;
- ü Confirmada con más de una fuente.

Declaración del hallazgo de auditoría

- ü Ser auto-explicativo y estar relacionado con el aspecto del sistema;
- ü No ser ambiguo; ser lingüísticamente correcto y tan conciso como sea posible;
- ü No ser una repetición de la declaración de la evidencia de la auditoría ni utilizarse en lugar de la evidencia de la auditoría

Clasificación de los hallazgos de auditoría



Practica Elaborar Listas de Verificación

Etapa 4. Finalización de la auditoría



Inicio de la auditoria

Planificación

Preparación de la Auditoria

Preparación

Realización de la Auditoria

Realización

Preparación y Distribución de Informe de Auditoria

Finalización

Finalización de Auditoria

Realización de la auditoría de seguimiento

Seguimiento

Preparación y distribución del informe de auditoría

- v Preparación del informe de auditoría
- v Distribución del informe de auditoría

Conclusiones de la auditoría



Objetivos de la
auditoría



Hallazgos de la
auditoría

Características del informe

- ü Completo;
- ü Preciso;
- ü Conciso;
- ü Claro;
- ü Oportuno;
- ü Con el debido tono.



Fecha emisión del informe:

Número de Auditoria

Fecha de auditoria:

Alcance

Objetivo

Criterios de Auditoria

Auditor Líder

Equipo Auditor

Auditados

Fortalezas del Sistema de Gestión

Proceso

Subproceso

Calificación

Oportunidades de mejora

Observaciones

No Conformidades

Auditor

Desempeño Global como Sistema de Gestión

Resumen de No Conformidades

Proceso Involucrado	Requisito			Redacción del Hallazgo
	SGC	SGA	SST	

Resumen de Observaciones

Proceso Involucrado	Requisito			Redacción del Hallazgo
	SGC	SGA	SST	

Resumen de Oportunidades de mejora

Proceso Involucrado				Redacción

Elaboró

Revisó y Aprobó

Practica Elaborar Informe de Auditoria

Etapa 5. Seguimiento de la auditoría



Inicio de la auditoría



Preparación de las actividades de auditoría



Realización de las actividades de auditoría



Preparación y distribución del informe de auditoría



Finalización de la auditoría



Realización de las actividades de seguimiento de una auditoría

Respuesta a una no conformidad

- Corrección (Mexicanada)
- Análisis de la causa
- Acción correctiva

Competencia y evaluación de auditores



Conocimientos y habilidades genéricos de los auditores de sistemas de gestión

- v Principios, procedimientos y métodos de auditoría;
- v Sistema de gestión y documentos de referencia;
- v Contexto de la organización;
- v Requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos que aplican al auditado.

Conocimientos y habilidades genéricos del líder de un equipo auditor

- Los líderes de los equipos auditores deberían tener conocimientos y habilidades adicionales para gestionar y proporcionar liderazgo al equipo auditor, para facilitar la realización **eficiente y eficaz** de la auditoría.

Evaluación de Auditor Interno

Fecha:

Número de Auditoría

Nombre del Auditor

Evaluación del Auditor Soporte			
No	Tema	Comentario	Calificación
1	Preparación de Listas de Verificación		
2	Puntualidad en el inicio de la auditoria		
3	Claridad en la formulación de preguntas		
4	Objetividad en la evaluación de la evidencia		
5	Redacción de no Conformidades		
Habilidades			
No	Tema	Comentario	Calificación
6	Trabajo en Equipo.- Grado con el que interactuta con el equipo para el logro de objetivos.		
7	Comunicación.- Grado con el que se presentan los resultados		
Puntuación Total			0
Calificación (Total de Puntos)/(35)%			0.00



Evaluación de Auditor Líder

Fecha:		Número de Auditoria	
Nombre del Auditor			
Evaluación del Auditor Líder			
No	Tema	Comentario	Calificación
1	Preparación del Plan de Auditoria		
2	Coordinación de la reunión de apertura y clausura		
3	Coordinación del trabajo del equipo auditor		
4	Orientación para la homologación de criterios		
5	Preparación y distribución del Informe de Auditoria		
6	Liderazgo.- Grado con el que se orienta al equipo de trabajo y se gestiona el ambiente necesario para el logro de los objetivos.		
7	Trabajo en Equipo.- Grado con el que interactúa con el equipo para el logro de objetivos.		
8	Comunicación.- Grado con el que se presentan los resultados		
		Puntuación Total	
		Calificación	
		(Total de Puntos)/(35)%	
Elaboró			

Practica para Evaluación de auditores

Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor

- v Participación regular en auditorías de sistemas de gestión y del desarrollo profesional continuo.
- v Experiencia laboral adicional, formación, estudios particulares, tutorías, asistencia a reuniones, seminarios y conferencias u otras actividades pertinentes.



Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor

- v La persona responsable de la gestión del programa de auditoría debería establecer los mecanismos adecuados para la evaluación continua del desempeño de los auditores, y de los líderes de equipos auditores.





Conclusiones

ü Auditar es una destreza que sólo se aprende mediante la práctica. **Así que a auditar**

ü Auditar no consiste en recitar una serie de preguntas y anotar los resultados. **Prepárense**





ü Auditar no consiste en limitarse a comprobar que las organizaciones hacen lo que dicen que hacen.

Evalúe

ü El auditor debe ser un facilitador de mejoras. **Aporte valor**

ü La auditoría debería ayudar a Incrementar la competencia del auditor **Aprenda**



!!! Muchas gracias!!!

Ing. Lourdes Evelia Rosas Picos