



## TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE VALOR



# **AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 19011:2018**

# OBJETIVO

Desarrollar conocimientos y técnicas para la realización de la auditoría al Sistema de Gestión de la Organización

# CERTIFICACIÓN

Se emiten dos certificados:

- Asistencia con el 80% de la participación.
- Aprobación con el 70% del examen de auditor

# CONTENIDO

Requisito de auditoría y  
proceso de auditoría

Fundamentos de  
auditoría

Conceptos Principales y  
Roles de la auditoría

Principios de auditoría

Planificación de  
Auditoría

Técnicas de  
Auditoría

Realización de  
entrevista

Identificación y  
redacción de hallazgos

Cierre de la Auditoría

# **FUNDAMENTOS DE AUDITORÍA**

# REQUISITO DE AUDITORÍA EN EAN 9.2

- **9.2.1** La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:
  - es conforme con:
    - los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
    - los requisitos de esta Norma Internacional;
  - b) se implementa y mantiene eficazmente.
- **9.2.2** La organización debe:
  - a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;
  - b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
  - c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
  - d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
  - e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
  - f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías

# AUDITORIA

Proceso

Sistemático

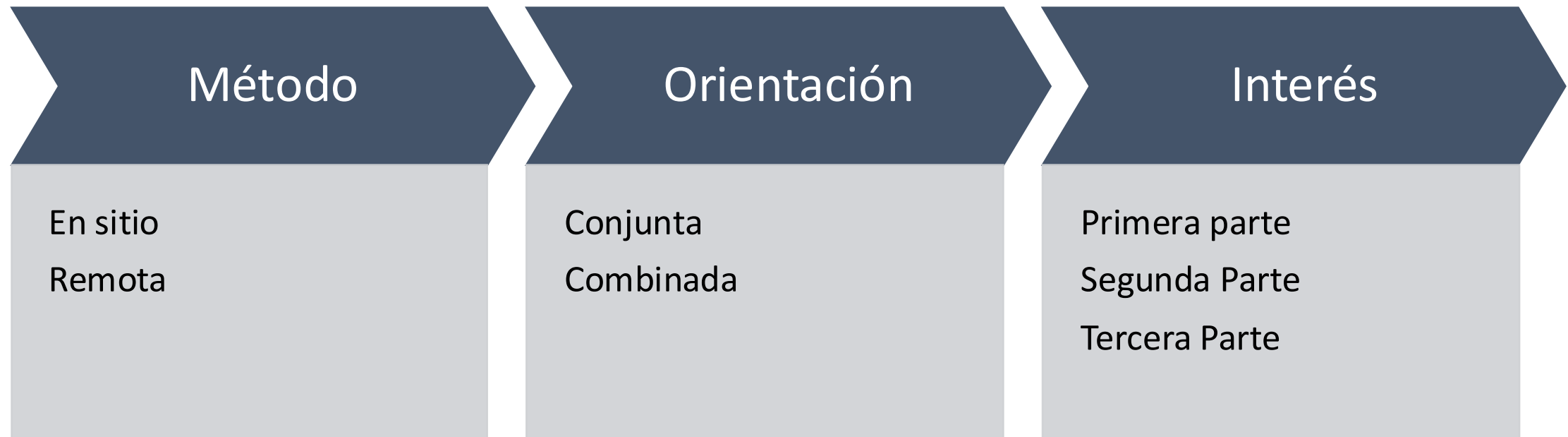
Independiente

Evaluación

Conformidad

Requisitos

# TIPOS DE AUDITORÍA



## Principios

- Condiciones que le dan fiabilidad a los requisitos

## Programa de Auditoría

- Establecimiento del Programa
- Competencia del Lider del Programa

## Realización de la Auditoría

- Etapas para la realización de la auditoría

## Competencia

- Directrices para la competencia de los auditores

## Anexos

- Orientaciones específicas

# ESTRUCTURA DE LA GUÍA ISO 19011:2018

# RESULTADOS DE LA AUDITORÍA



EVALUACIÓN DE LA  
CONFORMIDAD



EFICACIA DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN

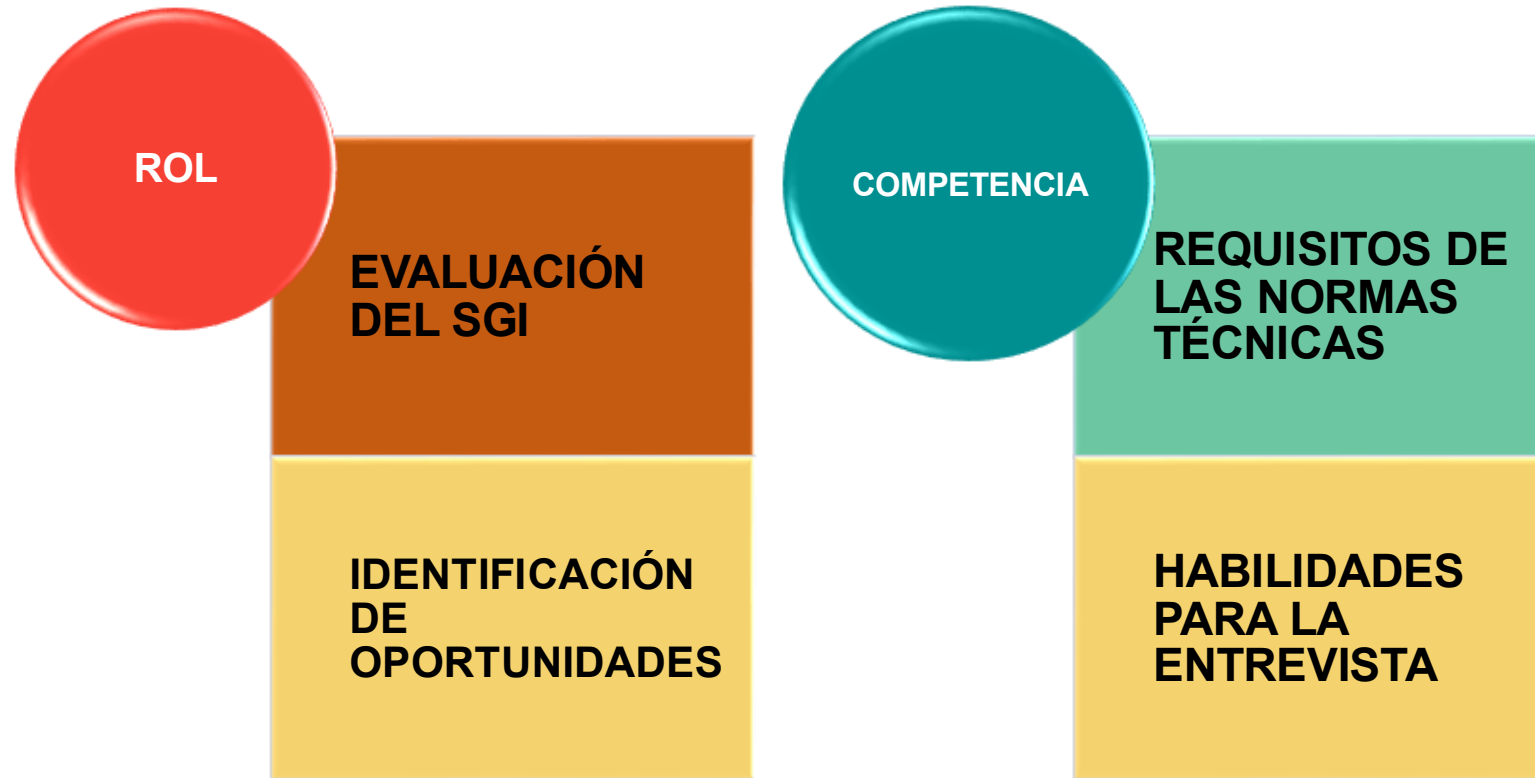


OPORTUNIDADES DE  
MEJORA



RIESGOS

# EL AUDITOR EN LA ORGANIZACIÓN



# ROLES EN UNA AUDITORÍA

Guía

Auditado

Auditor

Observador

Experto Técnico

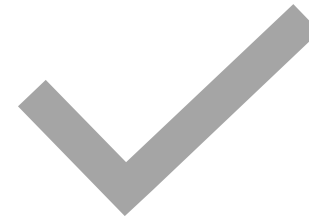
Cliente de la Auditoría

# Taller 1- Conceptos de Auditoría



## Objetivo

Reconocer los conceptos relacionados con la auditoría



## Actividad

Leer el capítulo 3 de ISO 19011:2018 y seleccionar 5 conceptos y construir un mapa conceptual.

# PRINCIPIOS DE AUDITORÍA

## Integridad

- El fundamento de la profesionalidad

## Presentación Imparcial

- La obligación de informar con veracidad y exactitud

## Debido Cuidado Profesional

- La diligencia y juicio al auditar.

## Confidencialidad

- Seguridad de la información

## Independencia

- La base de la imparcialidad y la objetividad.

## Enfoque basado en la evidencia

- El método racional para alcanzar conclusiones fiables y reproducibles

## Enfoque basado en riesgos.

- Una auditoría que considera los riesgos y las oportunidades.

# PROGRAMA DE AUDITORÍA

Planificación general del conjunto de auditorías que realiza una organización para un periodo específico de tiempo.

|                             |                                                                                                                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Razón por la que se realizan las auditorías, establecido por la alta dirección.</li></ul> |
| Alcance                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Procesos, lugares y periodos a ser auditados</li></ul>                                    |
| Criterios                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Conjunto de normas o requisitos que serán evaluados.</li></ul>                            |
| Frecuencia                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Periodicidad de las auditorías</li></ul>                                                  |
| Responsabilidades           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de roles involucrados en la auditoría</li></ul>                            |
| Competencias                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimientos y experiencia requeridos para el equipo auditor</li></ul>                   |
| Requisitos de Planificación | <ul style="list-style-type: none"><li>• Orientaciones y condiciones generales para la realización de la auditoría</li></ul>       |
| Riesgos del Programa        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Situaciones que deben ser gestionadas para asegurar el logro de resultados</li></ul>      |

# PROCESO DE AUDITORÍA



# PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA

Actividades desarrolladas para ejecutar el programa de auditoría.

Selección de  
auditores

Planificación  
de la Auditoría

Contacto  
inicial con el  
auditado

Revisión  
documental

Preparación  
de las listas de  
verificación

# ¿QUÉ DOCUMENTOS REVISAR?

**Caracterización  
de procesos**

**Procedimientos  
del proceso**

**Resultado de  
indicadores**

**Riesgos  
asociados**

**Resultados de  
auditoría**

**Planes de  
acción**

# RESULTADOS DE LA REVISIÓN



**CONTROL  
DOCUMENTAL**



**PRIORIZACIÓN DE  
ACTIVIDADES**



**CONTROLES CLAVES  
DEL PROCESO**



**REQUISITOS  
APLICABLES**

# ANÁLISIS DE UN REQUISITO

La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

¿Qué evaluar?

- Selección y evaluación de proveedores

¿Qué solicitar?

- Información documentada sobre la ejecución de estas actividades

¿Qué condición se cumple?

- La selección y evaluación se basa en la capacidad del proveedor

# CICLO PHVA DE UN REQUISITO



## ACTUAR

¿Qué ha mejorado?



## PLANEAR

¿Dónde se establece?

¿Dónde se documenta?



## HACER

Evidencias de ejecución



## VERIFICAR

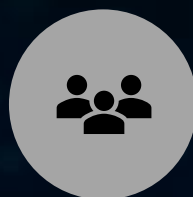
¿Cómo se mide?

¿Cómo se controla?

# TEMAS MÍNIMOS A EVALUAR



Objetivos del  
proceso



Planificación y  
recursos



Peligros, aspectos  
ambientales y riesgos



Acitividades y  
controles



Indicadores



Hallazgos previos

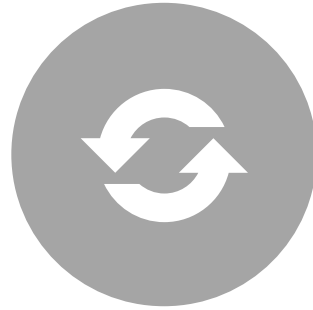


Acciones de Mejora

# LISTA DE VERIFICACIÓN



GUÍA LA REALIZACIÓN DE  
LA AUDITORÍA



CONSIDERA EL CICLO PHVA  
DEL PROCESO



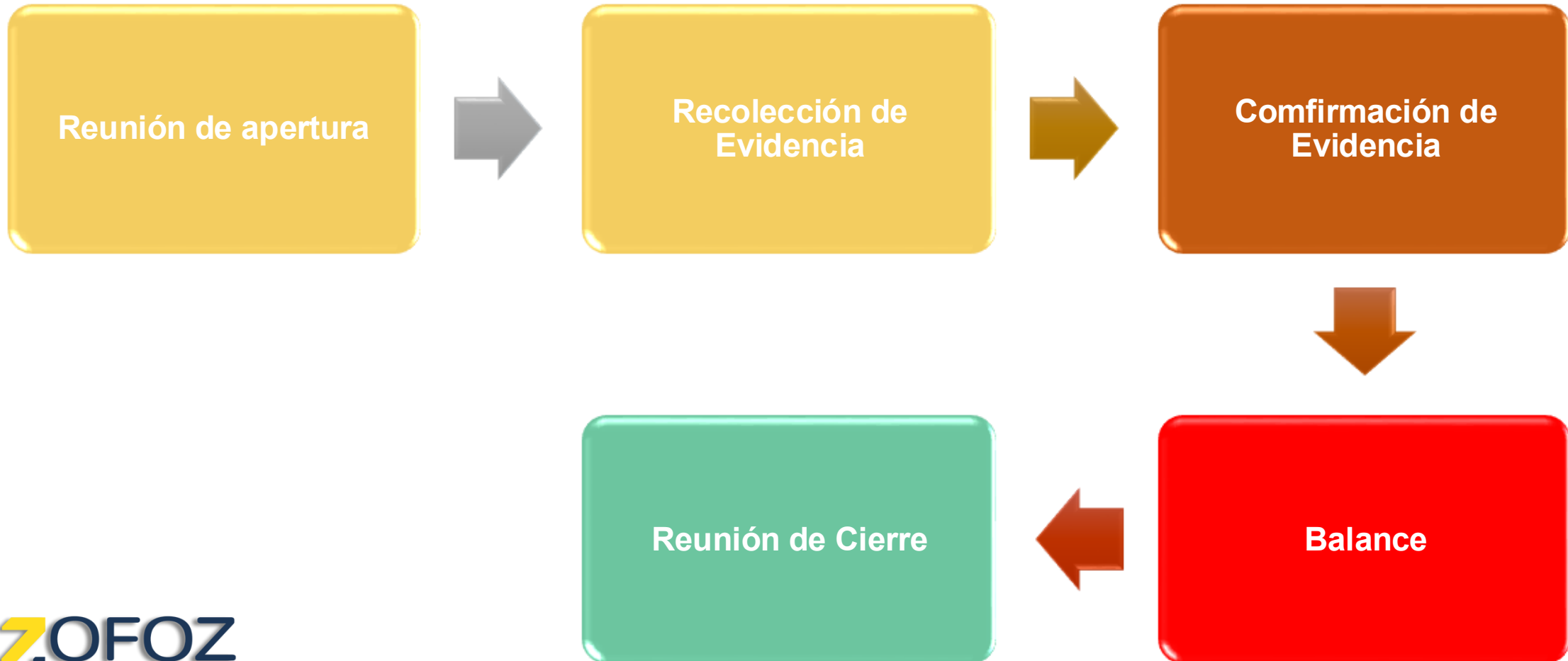
PERMITE CONSIGNAR  
EVIDENCIAS



FACILITA LA DECLARACIÓN  
DE HALLAZGOS

# **DESARROLLO DE ENTREVISTAS**

# ENTREVISTA DE AUDITORÍA



# EVIDENCIAS

## Tipo

- **Documentales**
  - Revisión Documental previa.
  - Revisión de Documentos con el Auditado.
- **Declaraciones de Hecho**
  - Durante la entrevista
  - Confirmación de Parte del Auditado
- **Observación**
  - Recorridos
  - Medios Tecnológicos

## Condiciones

- Verificabilidad
- Repetibilidad
- Condición de objetividad

En Remoto, la observación se prioriza para campo y se reemplaza por registros y resultados de Eficacia

# TIPOS DE PREGUNTAS



## Abiertas

Permite al auditado hablar libremente.

¿Qué resultados ha obtenido su proceso?



## Sondeo

Dirigen la atención del auditado a un tema o situación específica.

¿Muestreme cómo se planificó la producción de marzo?



## Cerradas

Preguntas de confirmación

¿El documento fue firmado?

# HALLAZGOS DE AUDITORÍA

## Hallazgos

Aspectos  
positivos

Cumple con el requisito y  
aporta al propósito del SGI.

Aspecto por  
mejorar

Cumple con el requisito pero  
tiene espacio para obtener  
mejores resultados

No  
Conformidad

Incumplimiento del requisito,  
aporta a la conformidad y  
adecuación del SGI

# HALLAZGOS DE AUDITORÍA

## Hallazgos

### Aspectos positivos

Situación a resaltar +  
Impacto en el SGI

El programa de desarrollo personal, que contribuye a la mejora de la competencia y bienestar de las personas

### Aspecto por mejorar

Situación a mejorar +  
Impacto esperado en el SGI

Conviene mejorar la comunicación con proveedores, para lograr que los criterios de compra sean claros antes de la entrega.

### No Conformidad

Incumplimiento +  
Evidencia + Requisito

Los cambios no se planifican; para el proyecto de molinos no se aplica la metodología establecida. Se incumple ISO 9001:2015 6.3

# INFORME DE AUDITORÍA

Documento que muestra los objetivos, actividades y resultados relevantes de una auditoría.



## Detalles de la auditoría

Objetivo  
Alcance  
Criterio  
Equipo auditor



## Actividades realizadas

Fechas de planificación y presentación de informes  
Revisión de requisitos legales  
Validación de alcance  
Revisión de controles



## Hallazgos de Auditoría

Aspectos positivos  
Aspectos por mejorar  
No Conformidad



## Conclusiones

Hallazgos frente objetivos  
Evaluación sobre la eficacia

## Taller 2- Caso de Auditoría

### Objetivo

Aplicar las técnicas de Auditoría

### Actividad

Para una organización realizar:

Preparación

Listas de Verificación

Clasificación de Hallazgos



TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE VALOR

