

FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM.
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

DESARROLLO EMPRESARIAL

DIPLOMADO EN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000

MÓDULO V AUDITORIAS INTERNAS

Del 02 al 30 de Septiembre de 2006

APUNTES GENERALES

DE-41

Instructor: Lic. Francisco Yescas García
Palacio De Minería
Septiembre del 2006

**AUDITORÍAS AL SISTEMA
DE CALIDAD BASADO EN LA
ISO 19011:2002 NMX –CC-
SAA-19011-IMNC-2002**

ISO9001:94 vs ISO9001:00

**Enfoque Tradicional =
Adherencia a Procedimientos**

Proc. Auditoria OK +

Proc. Ctrl PNC OK +

Proc. Ctrl Registros OK =



Nuevo Enfoque Evaluar Resultados

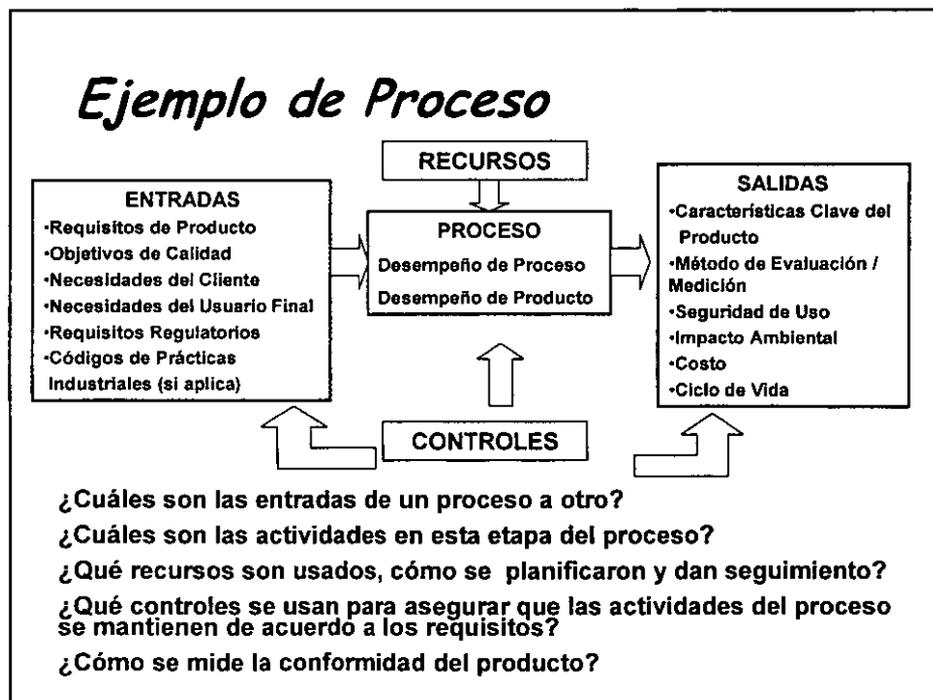
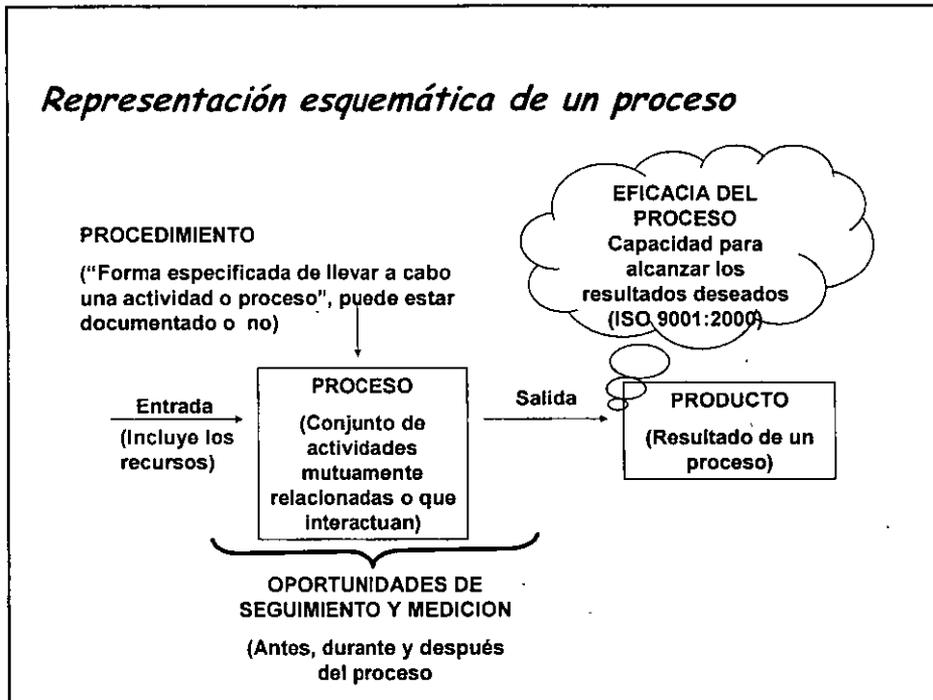
**Eficacia
= Resultados vs. Planificado**

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

Enfoque basado en Procesos

- Las organizaciones deben reconocer que lograr la conformidad de su producto, es la consecuencia de una serie de actividades interrelacionadas.
- Estas actividades se combinan para formar procesos; estos procesos interactúan y describen el sistema.
- Cada proceso tiene definidas sus entradas, salidas, recursos, controles e indicadores.
- La gestión de los procesos y sus interacciones es conocido como Enfoque de Sistema para la Gestión, basado en procesos.

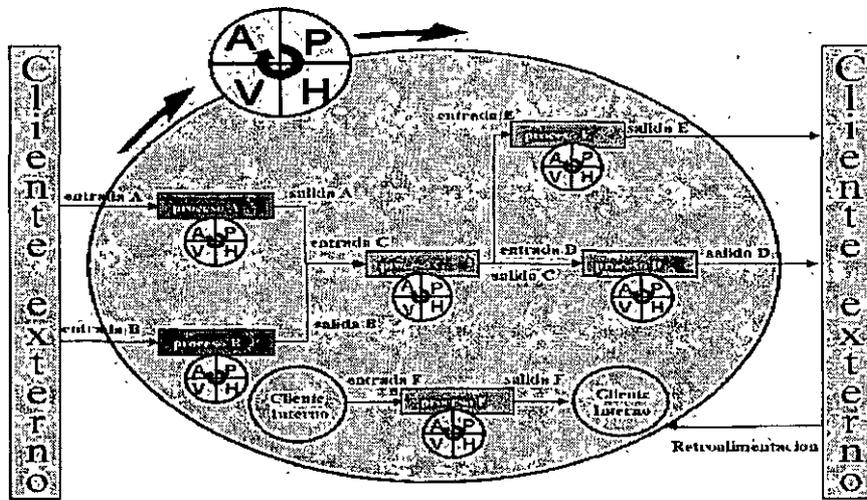
Guía de Enfoque de Procesos aplicada al Proceso de Auditoría



El ciclo P-H-V-A y el enfoque basado en procesos



Interrelación de procesos



***Evaluación del
Sistema de Gestión de la Calidad***

- ◆ ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- ◆ ¿Se han asignado las responsabilidades?
- ◆ ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?
- ◆ ¿El proceso es eficaz en el logro de los resultados requeridos?

1. ¿Cómo identificaron los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización?

- ◆ ¿Cuáles son los procesos necesarios para su SGC?
- ◆ ¿Quiénes son los clientes de cada proceso (interno y externo)?
- ◆ ¿Cuáles son los requisitos de estos clientes?
- ◆ ¿Quién es el "dueño del proceso"?
- ◆ ¿Se contrata externamente alguno de estos procesos?
- ◆ ¿Cuáles son los elementos de entrada y los resultados de cada proceso?

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

2. ¿Cómo determinaron la secuencia e interacción de estos procesos?

- ◆ ¿Cuál es el flujo global de sus procesos?
- ◆ ¿Cómo lo pueden describir? (mapas de procesos, diagramas de flujo, etc.)
- ◆ ¿Cuáles son las interfaces entre los procesos?
- ◆ ¿Qué documentación necesitan?

3. ¿Cómo determinaron los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces?

- ◆ ¿Cuáles son las características de los productos?
- ◆ ¿Cuáles son los criterios para el seguimiento, medición y análisis?
- ◆ ¿Cómo incorporaron esta información dentro de la planificación de su SGC y de los procesos de realización del producto?
- ◆ ¿Cuáles son los aspectos económicos (costo, tiempo, desperdicio, etc.)?
- ◆ ¿Qué métodos apropiados aplican para recopilar los datos?

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

4. ¿Cómo se aseguraron de la disponibilidad de recursos e información necesarias para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos?

- ◆ ¿Qué recursos son necesarios para cada proceso?
- ◆ ¿Cuáles son los canales de comunicación?
- ◆ ¿Cómo proporcionan información externa e interna sobre el proceso?
- ◆ ¿Cómo obtienen la retroalimentación del cliente?
- ◆ ¿Qué información necesitan para operar los procesos?
- ◆ ¿Qué registros necesitan mantener?

5. ¿Cómo realizan el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos?

- ◆ ¿Cómo hacen el seguimiento del desempeño del proceso (capacidad de proceso, satisfacción del cliente, eficacia, indicadores, etc.)?
- ◆ ¿Qué mediciones son necesarias?
- ◆ ¿Cómo analizan la información recopilada (técnicas estadísticas)?
- ◆ ¿Qué les dice el resultado de estos análisis?

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

6. ¿Cómo implementaron las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos?

- ¿Cómo mejoran los procesos?
- ¿Qué acciones correctivas y preventivas fueron necesarias?
- ¿Se ha definido la causa raíz del problema?
- ¿Se han implementado estas acciones correctivas / preventivas?
- ¿Son eficaces?



MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

Política de Calidad

Declaración general del compromiso de la Alta Dirección, p.e.

"En el Hotel Calidez, estamos comprometidos a proporcionar servicios de Hospedaje y Alimentación con la mejor calidad, cumpliendo con los requisitos del Cliente, así como con los requisitos legales, mejorando continuamente la eficacia de nuestro SGC ISO9001:2000"

Es adecuada, si está alineada a objetivos estratégicos, p.e. "Reducción del tiempo de ciclo de Registro y Salidad de los huéspedes"



Objetivo de Calidad

Propósito expresado en términos medibles, incluyendo los relacionados con los requisitos del cliente/producto" Ejemplo:

"Reducir en un 20% el tiempo de registro y en un 10% el tiempo de salidad de nuestros huéspedes"

Alcance

El alcance describe aquellas actividades dentro de las barreras del sistema e incluye:

- ✓ las normas aplicables,
- ✓ los documentos,
- ✓ los contratos,
- ✓ los productos,
- ✓ el personal; y
- ✓ las localidades de la organización.

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

Directriz para Exclusiones

Los procesos externamente contratados no son justificación para una exclusión, la organización debe demostrar que ejerce suficiente control si afecta la conformidad del producto.

Por ejemplo, puede incluir la especificación y/o validación de los procesos, los requisitos para el SGC del proveedor, las inspecciones y validaciones en sitio y las auditorías. El requisito 7.4 compras debería emplearse para hacer un seguimiento de los resultados.

No se puede declarar conformidad, sí:

✓En el manual de calidad no se justifica y detalla la exclusión

✓Cuando se han hecho exclusiones debido a que no se exigen legalmente algunos requisitos del producto (por ejemplo modificación de contrato), pero la exclusión afecta el cumplimiento de los requisitos del cliente

Ejemplos de Exclusiones

- ▶ Diseño y Desarrollo
- ▶ Compras
- ▶ Propiedad del cliente
- ▶ Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

Ejemplo de Exclusiones

◀ Ejemplo de aplicación

- ◆ "Si a la organización le realizan el diseño y desarrollo externamente, se debe demostrar el suficiente control del proveedor, aplicando los requisitos 4.1 (SGC) y 7.4" (Compras)
- ◆ "Si la organización no realiza ninguna parte del proceso de diseño y desarrollo y si no tiene la responsabilidad sobre dicho proceso, puede excluir todo el requisito 7.3"

Ejemplo de Exclusiones

- **“No solo aplicable a productos tangibles, sino también a un producto (intangible)”**

- **“Si la organización tiene la responsabilidad y autoridad para hacer cambios a la especificación o a las características del producto, aún sin haber sido responsable del proceso original de diseño y desarrollo, pueden no aplicar algunos requisitos de 7.3, pero no puede ser excluido el requisito en su totalidad”**

CONCEPTOS BÁSICOS PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"



AUDITORÍA (3.9.1)

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría

EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA (3.9.4)



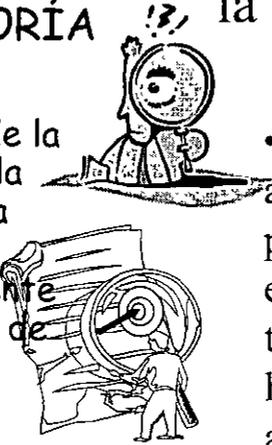
Criterios de auditoría (3.9.3)

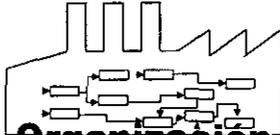
- Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

MÓDULO V. "AUDITORÍAS INTERNAS"

<p>HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (3.9.5)</p>	<p>Conclusiones de la auditoría(3.9.6)</p>
<p>#Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría</p>	<p>•Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos de la auditoría</p>



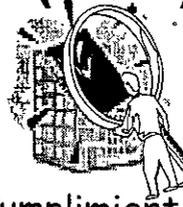
	
<p>Cliente de la auditoría (3.9.7)</p>	<p>Organización o persona que solicita una auditoría</p>
<p>Auditado (3.9.8)</p>	<p># Organización que es auditada</p>
<p>Auditor (3.9.9)</p>	<p>Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría</p>



MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

**No conformidad
(3.6.2)**

Incumplimiento de un requisito

**Conformidad
(3.6.1)**

Cumplimiento de un requisito

**Recomendaciones para Auditar
ISO9001:2000**

1. Definir cuales son los productos y clientes de la organización.
2. Conocer los requisitos del Cliente y del Producto.
3. Identificar los procesos del SGC.
4. Revisar los Objetivos de Calidad medibles, relacionados con los requisitos del Cliente / Producto.
5. Analizar las exclusiones solicitadas, revisando el Proceso de Diseño y Desarrollo y Procesos subcontratados.

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

Recomendaciones para Auditar ISO9001:2000

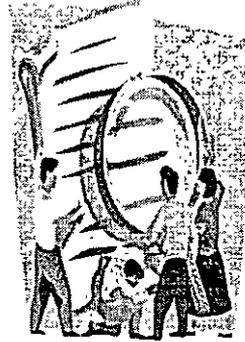
6. Entender como identificó el auditado la medición del funcionamiento de cada proceso, p.e. Objetivos, Indicadores, eficacia.
7. Identificar las relaciones cliente – proveedor interno, sus canales de comunicación y la información intercambiada.
8. Obtener Evidencia del Ciclo PHVA, p.e. en el Proceso de Comunicación con el Cliente

Directrices para auditar sistemas de calidad

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

SE DEBEN DEFINIR:

- # Los criterios de auditorías (conjunto de políticas, procedimientos, o requisitos utilizados como referencia, 3.9.3 ISO 9000:2000)
- # El alcance de la misma
- # Su frecuencia y metodología

**SELECCIÓN DE AUDITORES**

- # La selección de auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.
- # Los auditores no deben auditar su propio trabajo



PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

- En procedimiento documentado deben definirse las responsabilidades y requisitos para:
- La planificación, y la realización de auditorías
- Informar resultados
- Mantener registros



LA DIRECCIÓN RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA DEBE:

- # Asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas



LA DIRECCIÓN RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA DEBE:

- # Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de verificación



OBJETIVOS DE AUDITORÍA

La auditoría debe tener objetivos definidos.

Se recomienda:

- ✓ DETERMINAR LA CONFORMIDAD CONTRA LA NORMA ISO 9001:2000
- ✓ DETERMINAR SI EL SISTEMA AUDITADO HA SIDO PROPIAMENTE IMPLANTADO Y MANTENIDO.
- ✓ IDENTIFICAR ÁREAS DE MEJORA POTENCIAL EN EL SISTEMA AUDITADO.
- ✓ EVALUAR EL SISTEMA DE UNA ORGANIZACIÓN DONDE HAY UN DESEO PARA ESTABLECER UNA RELACIÓN CONTRACTUAL, TANTO CON UN PROVEEDOR POTENCIAL O CON UN SOCIO FUTURO.
- ✓ CONTRIBUIR A LA MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

TIPOS DE AUDITORIA

✓AUDITORIA DE PRIMERA PARTE (AUDITORIA INTERNA)

REALIZADA POR LA ORGANIZACIÓN MISMA USANDO SU PROPIO PERSONAL O SUBCONTRATANDO A ALGUIEN COMO AUDITOR.

✓AUDITORIA DE SEGUNDA PARTE (AUDITORIA EXTERNA)

REALIZADA POR SOLICITUD DE UN CLIENTE A UN PROVEDOR O PROVEDOR POTENCIAL DE BIENES O SERVICIOS.

✓AUDITORIA DE TERCERA PARTE (AUDITORIA CERTIFICACION)

CON EL OBJETO DE OBTENER UNA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON UNA NORMA DE SISTEMA DE GESTIÓN

EQUIPO AUDITOR

ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS PARTICIPANTES

ES RESPONSABLE DE ASEGURAR LA EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DE LA REALIZACION Y TERMINACION DE LA AUDITORIA DENTRO DE LOS ALCANCES DE LA MISMA Y EL PLAN APROBADO POR EL CLIENTE.

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

LIDER DEL EQUIPO AUDITOR**FASE DE PREAUDITORIA****EXPERIENCIA Y COMPETENCIA NECESARIA PARA LLEVAR A CABO LA AUDITORIA**

- ✓ DETERMINACION DE LOS ALCANCES Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
- ✓ SELECCIONAR AL EQUIPO AUDITOR Y ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES.
- ✓ REVISION DE NORMATIVIDAD APLICABLE ASÍ COMO POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA
- ✓ COORDINACION DE LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE AUDITORIA
- ✓ COORDINACION DEL A LOGISTICA DE LA AUDITORIA.

LIDER DEL EQUIPO AUDITOR**FASE DE AUDITORIA EN EL SITIO**

- ✓ REUNION DE INICIO Y CIERRES DE TRABAJOS
- ✓ SERVIR DE ENLACE ENTRE EL EQUIPO Y EL PERSONAL DE LA EMPRESA.
- ✓ DESARROLLAR LAS TAREAS DE LA AUDITORIA SEGÚN LOS DETERMINADO EN EL PLAN Y SOLICITAR RETROALIMENTACION DE CADA MIEMBRO DEL EQUIPO SOBRE EL ESTATUS DE TRABAJO REALIZADO.
- ✓ REVISION DE LOS PASOS ASIGNADOS EN EL PROTOCOLO CON CADA AUDITOR.
- ✓ REVISAR TODOS LOS PUNTOS ENCONTRADOS CON LA PERSONA DE CONTACTO ANTES DE LA REUNION FINAL PARA GARANTIZAR LA EXACTITUD DE TODAS LA DESVIACIONES
- ✓ REUNION FINAL RESUMEN DEL PROGRAMA DE REPORTE Y FORMATO

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

LIDER DEL EQUIPO AUDITOR**FASE DE POSTAUDITORIA**

✓ REVISIÓN DE TODOS LOS PAPELES DE TRABAJO PARA GARANTIZAR QUE FUERON CUBIERTOS TODOS LOS TEMAS Y QUE TODAS LAS DESVIACIONES PUEDAN CORRABORARSE CON LAS NOTAS ESCRITAS.

✓ PREPARACION Y DISTRIBUCION DE UN INFORME BORRADOR E INCORPORACION DE COMENTARIOS DONDE FUERA NECESARIO EN EL INFORME FINAL.

EQUIPO AUDITOR

✓ PREPARARSE PARA LA AUDITORIA MEDIANTE LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

✓ SEGUIR LAS DIRECCIONES Y APOYAR AL AUDITOR LIDER

✓ LLEVAR A CABO LA TAREA ASIGNADA OBJETIVAMENTE, DENTRO DEL ALCANCE DE LA AUDITORIA.

✓ RECOGER Y ANALIZAR, LO MÁS IMPORTANTE Y SUFICIENTE EVIDENCIA DE AUDITORIA PARA DETERMINAR LOS HALLAZGOS Y LLEGAR A CONCLUSIONES.

✓ ASISTIR EN LA REDACCION DEL INFORME DE AUDITORIA

AUDITADO (CLIENTE)

- ✓ DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LA AUDITORIA.
- ✓ APROBAR EL PLAN DE AUDITORIA
- ✓ OTORGAR LA AUTORIDAD NECESARIA Y LOS RECURSOS PARA PERMITIR QUE LA AUDITORIA SEA REALIZADA.
- ✓ INFORMAR A LAS PERSONAS RELEVANTES SOBRE LOS OBJETIVOS Y ALCANCES DE LA AUDITORIA
- ✓ DESIGNAR MIEMBROS RESPONSABLES DE SU STAFF PARA QUE ACOMPAÑEN A LOS MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR.
- ✓ COOPERAR CON LOS AUDITORES PARA PERMITIR QUE SE LOGREN LOS ALCANCES Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
- ✓ DETERMINAR E INICIAR ACCIONES CORRECTIVAS BASADAS EN EL INFORME DE AUDITORIA

OTRAS PERSONALIDADES**EXPERTO TECNICO**

- ✓ SUMINISTRA ASISTENCIA AL EQUIPO AUDITOR

ENTERNAMIENTO U OBSERVADOR

- ✓ ES CUANDO UN AUDITOR ESTA EN FASE DE CAPACITACION, OBSERVA LOS METODOS Y PROCESOS DE AUDITORIA ADQUIERE EXPERIENCIA EN ESTOS METODOS Y PRACTICAS.

TESTIGO

- ✓ ES UNA FUNCION DE VERIFICACION CONDUCTA PARA VERIFICAR LA COMPETENCIA DE LOS DIFERENTES MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR MEDIANTE UN PROCESO DE TESTIMONIO (VIGILAR/OBSERVAR) DEL EQUIPO DE AUDITORIA DURANTE EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES AUDITORAS.

GUIA

- ✓ TIENE LA RESPONSABILIDAD DE ASISTIR Y AYUDAR AL EQUIPO AUDITOR DURANTE EL PROCESO DE AUDITORIA MOVERSE A TRAVES DE LAS INSTALACIONES Y PARA VERIFICAR LAS EVIDENCIAS OBJETIVAS RELACIONADAS AL NO CUMPLIMIENTO, CUANDO SEAN IDENTIFICADAS.

ETAPAS DE UNA AUDITORIA

- I. PLANIFICACION Y PREPARACION DE LA AUDITORIA**
- II. DESARROLLO DE LA AUDITORIA**
- III. REPORTE DE AUDITORIA**
- IV. ACCIONES CORRECTIVAS Y DE SEGUIMIENTO**

PLANIFICACION Y PREPARACION DE LA AUDITORIA

PASOS PARA PREPARAR LA AUDITORIA

1. DETERMINAR EL PROPOSITO, ALCANCE Y CRITERIO DE LA AUDITORIA.
2. DETERMINAR LOS RESPONSABLES, RECURSOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE AUDITORIA
3. IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS IMPORTANTES
4. CONTACTAR AL AUDITADO
5. REVISAR EL DESEMPEÑO DEL AUDITADO (EVALUACIONES ANTERIORES)
6. REVISION DE DOCUMENTOS
7. PREPARAR EL PLAN DE AUDITORIA
8. PREPARA LOS DOCUMENTOS DE TRABAJO

PROPOSITO, ALCANCE Y CRITERIOS DE AUDITORIA

PROPOSITO

✓¿DE PRIMERA, SEGUNDA O TERCERA PARTE?

ALCANCE

✓SE ESTABLECE LA PORCION DE LA ORGANIZACIÓN, SITIO GEOGRAFICO, UNIDAD OPERATIVA, PARTE DE LA INSTALACION, ORGANIZACIONAL ESPECIFICA, CENTRALIZADA. ESTO ES LA DESCRIPCION DE LA EXTENSIÓN Y LÍMITES DE LA AUDITORÍA EN TÉRMINOS DE FACTORES TALES COMO SITUACIONES FÍSICAS Y ACTIVIDADES ORGANIZACIONALES DE TAL MANERA QUE SE REPORTEN.

CRITERIO:

ISO 9001:2000

REVISION DE LA DOCUMENTACION

✓AL INICIO DEL PROCESO DE AUDITORÍA ES RECOMENDABLE QUE EL AUDITOR LÍDER REVISE LA DOCUMENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN TAL COMO LAS MANUAL DE CALIDAD, PROCEDIMIENTOS, POLÍTICA DE LA CALIDAD, OBJETIVOS, ETC.

✓SE REVISA LA DOCUMENTACION DEL SGC CONTRA LA NORMA ISO 9001:2000

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

PLAN DE AUDITORIA

DEBE SER FLEXIBLE DE TAL MANERA QUE PERMITA REALIZARSE CAMBIOS EN FUNCION DE LA INFORMACION PRESENTADA, DEBE INCLUIR

1. LOS OBJETIVOS, ALCANCES Y CRITERIOS DE LA AUDITORIA
2. LA IDENTIFICACION DE LAS UNIDADES ORGANIZACIONALES Y FUNCIONALES DEL AUDITADO.
3. IDENTIFICACION DE LAS FUNCIONES Y/O INDIVIDUOS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN QUE TIENE RESPONSABILIDADES DIRECTAS SIGNIFICATIVAS CON RESPECTO AL SGC DEL AUDITADO.
4. IDENTIFICACION DE AQUELLOS ELEMENTOS DEL SGC DEL AUDITADO QUE TENGAN ALTA PRIORIDAD PARA SER AUDITADOS
5. LENGUAJE USADO PARA TRABAJAR.

CONTINUACION:

6. IDENTIFICACION DE LOS DOCUMENTOS DE REFERENCIA
7. LOS TIEMPOS ESTIMADOS Y DURACION DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA AUDITORIA. (AGENDA)
8. LAS FECHAS Y LUGARES DONDE SE REALIZARA LA AUDITORIA
9. IDENTIFICACION DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR
10. REQUERIMIENTOS DE CONFIDENCIALIDAD
11. CONTENIDO Y FORMATO DE LOS REPORTES, FECHA ESTIMADA PARA SU GENERACION Y DISTRIBUCION DEL REPORTE DE AUDITORIA.
12. LISTA DE VERIFICACION Y OTROS DOCUMENTOS

EL PLAN DE AUDITORIA DEBE SER APROBADO POR EL CLIENTE Y POSTERIORMENTE COMUNICADO A TODOS LOS PARTICIPANTES DE LA AUDITORIA.

MUESTRA DE LA AUDITORIA

IMPORTANCIA

- ✓ LOS AUDITORES DEBEN BUSCAR EN TODOS LOS DEPARTAMENTOS Y/O ACTIVIDADES QUE SEAN RELEVANTES A LOS PROPOSITOS Y AL ALCANCE DE LA AUTORIDAD

REPRESENTATIVIDAD

- ✓ LOS AUDITORES DEBEN BUSCAR UNA MUESTRA DE LOS ELEMENTOS/PROCESOS QUE ESTAN SIENDO AUDITADOS PARA CONSEGUIR UNA VISION FIABLE DE LA EFICACIA DEL SISTEMA CUANDO SE SELECCIONES LAS AREAS.

LISTAS DE VERIFICACION

- ✓ PROPORCIONA UN GRUPO DE PREGUNTAS DETALLADAS QUE DEBEN RESPONDERSE COMO PARTE DE LA AUDITORIA.
- ✓ SE BASA EN LA NORMA PARA AUDITORIA
- ✓ ASEGURA UN ENFOQUE BIEN ORDENADOS Y SISTEMATICO
- ✓ VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE AUDITORIA
- ✓ APORTA PUNTOS DE PARTIDA PARA INVESTIGACIONES EN CADA UBICACIÓN ESPECIFICA
- ✓ PERMITE AL AUDITOR ENFOCARSE EN ASPECTOS IMPORTANTES.

BENEFICIOS DE LAS LISTAS DE VERIFICACION

- ✓ MANTIENE CLARO EL OBJETIVO DE LA AUDITORIA
- ✓ EVIDENCIA LA PLANEACION
- ✓ REDUCE LOS PREJUICIOS DEL AUDITOR
- ✓ REDUCE LA CARGA DE TRABAJO DURANTE LA AUDITORIA
- ✓ REGISTRA EL MUESTREO DE LA AUDITORIA
- ✓ AYUDARA A MANTENER LOS TIEMPOS DEL ITINERARIO DE AUDITORIA
- ✓ MINIMIZACION DE TRASLAPE DE FUNCIONES DE LOS AUDITORES
- ✓ SABIENDO LO QUE NO SE HA LOGRADO EN LAS AUDITORIAS PREVIAS HACE MAS EFECTIVA LA PLANEACION DE LAS AUDITORIAS SUBSECUENTES.

ETAPA II.**DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

- ✓ REUNION DE APERTURA
- ✓ RECOLECCION DE EVIDENCIA OBJETIVA
- ✓ PREPARACION DE LAS NO CONFORMIDADES
- ✓ REUNION DE CLAUSURA

REUNION DE APERTURA

- ✓ ESTA REUNION ES UTILIZADA COMO UNA INTRODUCCION DEL EQUIPO AUDITOR AL EQUIPO DE GERENCIA DEL AUDITADO. EL AUDITOR LIDER MANTENDRA EL CONTROL DE LA REUNION DE APERTURA
- ✓ LA META DE LA REUNION DE APERTURA ES ASEGURAR QUE LAS RAZONES PARA LA AUDITORIA Y EL PROCESO DE AUDITORIA ES BIEN CONOCIDO POR AMBAS PARTES. EL AUDITOR LIDER PUEDE USAR UNA LISTA DE VERIFICACION COMO GUÍA.

REUNION DE APERTURA

- ✓ PRESENTACION DEL EQUIPO
- ✓ LISTA DE ASISTENCIA
- ✓ CONFIRMAR ALCANCES Y PROPOSITO DE LA AUDITORIA
- ✓ CONFIRMACION DEL PLAN DE AUDITORIA
- ✓ RESUMEN DE LOS METODOS Y PROCEDIMIENTOS USADOS PARA AUDITAR
- ✓ IDENTIFICAR LOS CONTACTOS DEL AUDITADO
- ✓ CONFIRMACION DE LOS RECURSOS E INSTALALCIONES NECESARIAS
- ✓ CONFIRMAR LA HORA Y FECHA DE LA REUNION DE CLAUSURA

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

REUNION DE APERTURA

- ✓ VISITA A LA PLANTA, INSTALACIONES O ÁREAS
- ✓ ASUNTOS VARIOS
- ✓ CONOCER LOS PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIA DEL SITIO
- ✓ CONFORMAR EL MARCO TEMPORAL Y LA FECHA DE ENTREGA DEL REPORTE.

RECOLECCION DE EVIDENCIAS

- ✓ LA EVIDENCIA DEBE SER RECOGIDA A TRAVES DE :
 - ENTREVISTAS
 - ANALISIS DE DOCUMENTOS
 - OBSERVACION DE ACTIVIDADES
 - CONDICIONES EN LAS AREAS BAJO ANALISIS
- ✓ LA INFORMACION RECOLECTADA ATRAVES DE ENTREVISTAS DEBE SER COMPROBADA MEDIANTE LA ADQUISICION DE LA MISMA INFORMACION DE OTRAS FUENTES INDEPENDIENTES COMO LA OBSERVACION FISICA MEDICIONES Y REGISTROS

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

RECOLECCION DE EVIDENCIAS

- ✓ TODAS LA OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA DEBEN SER DOCUMENTADAS, EL EQUIPO AUDITOR DEBE DETERMINAR CUALS SON REPORTADAS COMO NO CONFORMIDADES.
- ✓ LA DOCUMENTACION DEBE SER CLARA, CONCISA Y QUE SON SOPORTADAS POR UNA EVIDENCIA.
- ✓ LAS NO CONFORMIDADES DEBEN SER IDENTIFICADAS Y RELACIONADAS EN TERMINOS DE REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS DE UNA NORMA U OTRO DOCUMENTO RELACIONADO CON LOS CUALES LA AUDITORIA HAYA SIDO CONDUCTIDA.

RASTREO DE EVIDENCIAS

- ✓ AUDITORIA ALEATORIA Y VERTICAL
- ✓ REQUERIMIENTOS DE LA NORMA Y LA DOCUMENTACION QUE EL SGC DECLARA
- ✓ EVIDENCIA OBJETIVA (OBSERVACION, ALGO QUE DIJO, IDENTIFICACION DE DOCUMENTOS O, DONDE OBSERVO LA EVIDENCIA
- ✓ REGISTRO DE LA EVIDENCIA OBJETIVA
- ✓ TOMA DE NOTAS DEBEN SER ENTENDIBLES Y LEGIBLES
- ✓ EJERCITANDO EL JUICIO
- ✓ ENTREVISTAS

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

ENTREVISTAS

- ✓ INVITACION A HABLAR
- ✓ PREGUNTAS DIRECTAS
- ✓ PREGUNTAS CERRADAS
- ✓ PREGUNTAS SILENCIOSAS
- ✓ PREGUNTAS ABIERTAS-CERRADAS
- ✓ PREGUNTAS INGENUAS
- ✓ PREGUNTAS HIPOTETICAS
- ✓ ESCUCHAR
- ✓ OBSERVAR
- ✓ COMPROBAR

NO CONFORMIDADES Y HALLAZGOS

OBSERVACIONES

- ✓ LAS DECLARACIONES HECHAS DURANTE LA AUDITORIA, SUSTENTADAS POR LA EVIDENCIA OBJETIVA SON DESCRITAS COMO OBSERVACIONES

HALLAZGO



NO CONFORMIDADES

- ✓ DONDE LAS OBSERVACIONES IDENTIFIQUEN SITUACIONES LAS CUALES NO CUMPLAN CON LOS REQUERIMIENTOS ACORDADOS, SON CLASIFICADOS COMO "NO CONFORMIDADES"

ANTES DE PRESENTAR FORMALMENTE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION DE LA AUDITORIA, LA EVIDENCIA RECOLECTADA DURANTE ELLA DEBE SER REVISADA.

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

OBSERVACIONES DE AUDITORIA

REVISION DE HALLAZGOS

- ✓ DEBE DARSE EL TIEMPO DENTRO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA PARA LA REVISION DE HALLAZGOS, ES BUENA PRACTICA REALIZARLA AL FINAL DE CADA DIA. ADEMAS PERMITE LA DETECCION DE CUALQUIER ERROR, MAL ENTENDIDO U OMISION.

INFORME DE NO CONFORMIDADES

- ✓ ES UN REGISTRO DE LAS EVIDENCIAS EN LAS CUALES UN AUDITORIA BASA LAS CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA. EL AUDITADO DEBE ASEGURARSE DE QUE NO HAY NADA EN LAS CONCLUSIONES QUE NO PUEDA SER SUSTENTADA POR LA LECTURA DEL INFORME DE NO CONFORMIDADES.
- ✓ ES LA INFORMACION TANTO PARA LA PROPIA GERENCIA DE AUDITOR COMO PARA LA GERENCIA DEL AUDITADO RESPECTO A LAS VIAS DONDE EL SGC DE LA ORGANIZACIÓN FALLO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS
- ✓ PUNTO DE INICIO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS PARA QUE EL AUDITADO RESUELVA LAS NO CONFORMIDADES.

REDACCION DEL INFORME DE NO CONFORMIDADES

- ✓ EL INFORME DE NO CONFORMIDADES ES UN PUNTO CRITICO DEL SISTEMA DE GESTION DEL AUDITADO. A NADIE LE AGRADA SER CRITICADO, POR LO TANTO DEBE ESPERAR OBJECIONES. SE DEBE DESARROLLAR UNA HABILIDAD ESCENCIAL PARA CUALQUIER AUDITOR.
- ✓ PRIMERAMENTE SE DEBE REVISAR TODAS LAS NOTAS QUE HAYA TOMADO Y EXPRESE LA NO CONFORMIDAD EN LOS SIGUIENTES TERMINOS:
 1. EL REQUERIMIENTO QUE NO SE HA CUMPLIDO
 2. LA EVIDENCIA OBJETIVA (DOCUMENTOS, PRODUCTOS , CONTRATOS ETC.)
 3. LA NATURALEZA DE LA NO CONFORMIDAD

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

REVISION DEL INFORME DE NO CONFORMIDADES

✓ CORRECTO Y COMPLETO

SI SE OMITE IMPORTANTES EVIDENCIAS E INFORMACION, REFERENTES A LA NATURALEZA DEL REQUERIMIENTO Y LA MANERA QUE ESTA SIENDO INFRINGIDO

✓ CLARO

PUEDA SER ENTENDIDO POR ALGUIEN QUE NO TENGA CONOCIMIENTOS SOBRE EL SGC.

✓ CONCISO

✓ EVITAR PALABRAS COMO "SE RECOMIENDA" O "NECESITA DE"

REVISION DEL INFORME DE NO CONFORMIDADES

✓ ASEGURARSE

1. COMUNIQUE VERBALMENTE LA NATURALEZA DE LA NO CONFORMIDAD Y LA EVIDENCIA QUE LA SOPORTA A LA PERSONA DESIGNADA PARA HABLAR CON LA GERENCIA TAN PRONTO COMO SE ESTABLEZCA Y CONSIGA UN ACUERDO VERBAL DE QUE LOS HECHOS SON CORREGIDOS Y QUE LA OBSERVACION ES ACEPTADA.

2. AL FINAL DEL DIA REVISE LAS NOTAS Y ESCRIBA TODAS LAS DECLARACIONES DE CONFORMIDAD.

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

3. REVISE TODAS LAS NO CONFORMIDADES CON SU EQUIPO ANTES DE ESCRIBIRLAS O REVISARLAS CON LA ORGANIZACIÓN
4. REVISE LAS OBSERVACIONES CON EL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION
5. NO DEJE LA REDACCION DE LAS NO CONFORMIDADES HASTA EL FINAL DE LA AUDITORIA YA QUE USTED TENDRAN QUE ESCRIBIR LA DECLARACION RESULTANTE DE LA SESION FINAL DE ELLA. NO IMPORTA CUANTO TIEMPO DISPONGA PARA LA PREPARACION DE REUNION DE CIERRE, VERA QUE NUNCA ES SUFICIENTE.
6. NO SORPRENDER

INFORME FINAL

- ✓ CUANDO TODAS LAS CON CONFORMIDADES HAN SIDO DESCRITAS Y CLASIFICADAS POR CATEGORIAS EL AUDITOR LIDER DEBE PREPARAR UN RESUMEN VERBAL PARA SER PRESENTADO ANTE LA GERENCIA DEL AUDITADO EN LA REUNION DE CIERRE.
- ✓ ORGANIZACIÓN DEL INFORME FINAL
 1. DECLARACIONES POSITIVAS SOBRE LA COMPAÑÍA AUDITADA
 2. SISTEMAS TRABAJANDO PARTICULARMENTE BIEN
 3. INFORME DE NO CONFORMIDADES
 4. SISTEMAS QUE NO ESTEN TRABAJANDO
 5. DESICIONES RECOMENDADAS Y NO RECOMENDADAS
 6. DECLARACIONES POSITIVAS QUE QUE OFREZCAN ESTIMULACION

MÓDULO V. "AUDITORIAS INTERNAS"

**REUNION DE CIERRE DE
AUDITORIA**

PROPOSITO

- ✓ PRESENTAR LAS OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA A LA ALTA GERENCIA PARA QUE ELLOS ENTIENDAN LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA
- ✓ PARA EL AUDITADO CONOCER LOS HECHOS ENCONTRADOS EN LA AUDITORIA
- ✓ SE DEBE TENER CONTROL CUANDO SE REPORTE LAS NO CONFORMIDADES Y ENTREGUE EL INFOME
- ✓ NO DEBE PRESENTARSE SORPRESAS. LAS NO CONFORMIDADES DEBE HABER SIDO REVISADAS CON EL AUDITADO Y SER RECONOCIDAS

**REUNION DE CIERRE DE
AUDITORIA**

AGENDA DE LA REUNION DE CIERRE DE AUDITORIA

- ✓ AGRADECIMIENTOS
- ✓ LISTA DE ASISTENCIA
- ✓ ALCANCE Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
- ✓ SIGNIFICADO DE LAS MUESTRAS DE LA AUDITORIA
- ✓ PROCESO DE APELACION
- ✓ RESUMEN DE LA AUDITORIA
- ✓ INFORME DE LAS NO CONFORMIDADES Y DEL INFORME
- ✓ ASPECTOS INTERNOS COMUNES
- ✓ SEGUIMIENTO
- ✓ CIERRE

ETAPA III.
REPORTE DE AUDITORIA

- ✓ REPORTE DE AUDITORIA
- ✓ ELABORACION DEL REPORTE DE AUDITORIA
- ✓ RESPUESTA AL REPORTE/SEGUIMIENTO
- ✓ RETENCION DOCUMENTAL

REPORTE DE AUDITORIA

- ✓ DETALLES DE LA AUDITORIA
- ✓ PLAN DE AUDITORIA
- ✓ REUNION DE APERTURA
- ✓ REUNION DE CIERRE
- ✓ NO CONFORMIDADES
- ✓ PROPOSITO/OBJETIVO
- ✓ ALCANCE
- ✓ EQUIPO AUDITOR Y REPRESENTANTE DEL AUDITADO
- ✓ RESUMEN EJECUTIVO
- ✓ LISTA DE DISTRIBUCION

ELABORACION DEL REPORTE DE AUDITORIA

- ✓ SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA
- ✓ DISTRIBUCION DEL REPORTE

RESPUESTA AL REPORTE/SEGUIMIENTO

- ✓ COMO UNA PAUTA, EL AUDITADO DEBE RESPONDER AL REPORTE MEDIANTE LA DEVOLUCION DEL REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS (RCA) QUE INCLUYA LAS ACCIONES CORRECTIVAS DENTRO DEL PLAZO SUGERIDO POR EL CERTIFICADOR

ATRIBUTOS PERSONALES DE LOS AUDITORES

- ✓ **DIPLOMACIA**
- ✓ **TACTO**
- ✓ **HABILIDAD PARA ESCUCHAR**
- ✓ **EXPRESARSE CLARAMENTE ORAL Y DE MANERA ESCRITA**
- ✓ **HABILIDADES DE ORGANIZACION**
- ✓ **JUICIO SANO**

ETAPAS DE UNA AUDITORIA DE CERTIFICACION

- ✓ **INFORMACION**
- ✓ **PRESENTACION DE LA SOLICITUD PARA LA CERTIFICACION**
- ✓ **PREADITORÍA (OPCIONAL)**
- ✓ **EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACION**
- ✓ **ANALISIS PRELIMINAR/ ETAPA 1**
- ✓ **AUDITORIA DE SITIO/ETAPA 2**
- ✓ **ACCIONES CORRECTIVAS Y SEGUIMIENTO CUANDO SE REQUIERA**
- ✓ **DICTAMINACIÓN PARA LA CERTIFICACION**
- ✓ **EMISION DEL CERTIFICADO**
- ✓ **SUPERVISION**