PERÚ Ministerio de la Producción

INACAL
Instituto Nacional de Calidad

NTP-ISO 19011:2018

Orientaciones para los auditores que planifican y realizan las auditorías

Lily Elliot Blas
Coordinadora de Normalización

Perú, calidad que deja huella.

Contenido

I. Anexo A. NTP-ISO 19011:2018. Orientación adicional destinada a los auditores que planifican y realizan las auditorías

Orientación para los auditores que planifican y realizan las auditorías

- A.1 Aplicación de los métodos de auditoría
- A.2 Enfoque a procesos para la auditoría
- A.3 Juicio profesional
- A.4 Resultados del desempeño
- A.5 Verificación de la información
- A.6 Muestreo
- A.7 Auditoría del cumplimiento dentro de un sistema de gestión
- A.8 Auditoría del contexto
- A.9 Auditoría del liderazgo y el compromiso
- A.10 Auditoría de riesgos y oportunidades
- A.11 Ciclo de vida
- A.12 Auditoría de la cadena de suministro
- A.13 Preparación de los documentos de trabajo de auditoría
- A.14 Selección de las fuentes de información
- A.15 Visita a la ubicación del auditado
- A.16 Auditoría de actividades y ubicaciones virtuales
- A.17 Realización de entrevistas
- A.18 Hallazgos de la auditoría

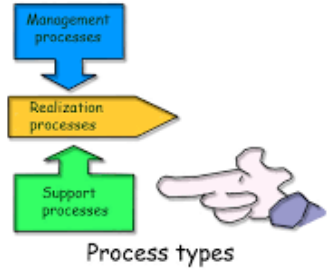
Orientación para los auditores que planifican y realizan las auditorías

A.1 Aplicación de los métodos de auditoría

Grado de interacción entre el auditor y el auditado	Ubicación del auditor	
	In situ	**A distancia**
Interacción humana	Realizar entrevistas Completar listas de verificación y cuestionarios con la participación del auditado Revisar los documentos con la participación del auditado Muestrear	A través de medios de comunicación interactivos: — realizar entrevistas — observar el trabajo realizado con un guía a distancia — completar listas de verificación y cuestionarios — revisar los documentos con la participación del auditado
Sin interacción humana	Revisar los documentos (por ejemplo, registros, análisis de datos) Observar el trabajo desempeñado Realizar visitas al sitio Completar listas de verificación Muestrear (por ejemplo, productos)	Revisar los documentos (por ejemplo, registros, análisis de datos) Observar el trabajo desempeñado a través de medios de vigilancia, considerando los requisitos sociales y legales Analizar los datos

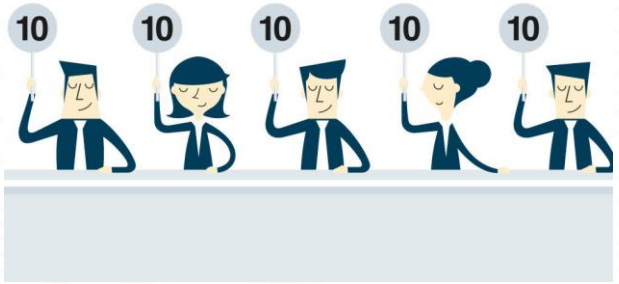
Orientación para los auditores que planifican y realizan las auditorías

A.2 Enfoque a procesos para la auditoría



A.3 Juicio profesional

A.4 Resultados del desempeño



Orientación para los auditores que planifican y realizan las auditorías

A.5 Verificación de la información

Evidencia completa de cumplimiento de requisitos

a) Completa
b) Correcta
c) Coherente
d) Actual

Orientación para los auditores que planifican y realizan las auditorías

A.6 Muestreo

Objetivo: Proporcionar información para que el auditor tenga confianza en que los objetivos de la auditoría se lograrán.

Riesgo: Muestras no representativas. Conclusión sesgada y diferente.

Muestreo basado en juicio

Muestreo estadístico

Orientación para los auditores que planifican y realizan las auditorías

A.7 Auditoría del cumplimiento dentro de un sistema de gestión

A.8 Auditoría del contexto

A.9 Auditoría del liderazgo y el compromiso

Orientación para los auditores que planifican y realizan las auditorías

A.10 Auditoría de riesgos y oportunidades

A.11 Ciclo de vida

A.12 Auditoría de la cadena de suministro

Orientación para los auditores que planifican y realizan las auditorías

A.13 Preparación de los documentos de trabajo de auditoría

¿qué registro se creará?
¿quién será el usuario?

Auditoría combinada: agrupar requisitos similares de criterios diferentes.

A.14 Selección de las fuentes de información

Entrevistas, observación de actividades y ambiente de trabajo, información documentada, registros, bases de datos, sitios web, simulaciones.

Orientación para los auditores que planifican y realizan las auditorías

A.15 Visita a la ubicación del auditado

- **Planificar la visita:** autorizaciones, seguridad física, salud, normas, horarios, EPP, uso de dispositivos.

- **Actividades *in situ:*** uso de EPP, evitar interrupciones, tamaño de equipo auditor y observadores, no tocar ni manipular equipos, confidencialidad.

- **Actividades de la auditoría virtual:** uso de protocolos de acceso, pedir permiso de capturas de pantalla, evitar grabaciones, respeto a la privacidad.

Orientación para los auditores que planifican y realizan las auditorías

A.16 Auditoría de actividades y ubicaciones virtuales

Auditoría virtual: cuando una organización desempeña trabajo o proporciona un servicio usando un entorno en línea. A veces se refiere a la auditoría de una ubicación virtual.

Auditoría remotas: uso de tecnología para recopilar información, entrevistar a un auditado, cuando los métodos “cara a cara” no son posibles o deseables”.

Orientación para los auditores que planifican y realizan las auditorías

A.16 Auditoría de actividades y ubicaciones virtuales

Competencias del auditor:

- Habilidades técnicas para usar quipos electrónicos apropiados.
- Experiencia en facilitar reuniones virtualmente

Orientación para los auditores que planifican y realizan las auditorías

A.17 Realización de entrevistas

- Con personas de niveles y funciones apropiados.
- Llevarse a cabo durante la jornada de trabajo normal y en el lugar de trabajo.
- Explicar entrevista y hacer sentir cómoda a la persona.
- Los resultados deberían resumirse a la persona entrevistada.
- Agradecer la participación.

Orientación para los auditores que planifican y realizan las auditorías

A.18 Hallazgos de la auditoría

- Determinación de los hallazgos de la auditoría.
- Registro de conformidades.
- Registro de no conformidades.
- Tratamiento de los hallazgos relacionados con múltiples criterios.

SI QUEREMOS UN PAÍS CON CALIDAD,
TENEMOS QUE PRODUCIR Y CONSUMIR RESPONSABLEMENTE.

Seamos Peruanos de Calidad
¡SÉ PARTE DEL CAMBIO!

INACAL Perú, calidad que deja huella.

PERÚ Ministerio de la Producción