PERÚ Ministerio de la Producción

INACAL
Instituto Nacional de Calidad

NTP-ISO 19011:2018

Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

Mónica Puertas
Comité de Aseguramiento de la Calidad

Perú, calidad que deja huella.

Contenido

- Conceptos
- Criterios de Auditoria
- Principios de la Auditoria
- El ciclo PHVA aplicado a la gestión de Auditorías
- Gestión de un Programa de Auditoría
- Realización de una Auditoría
- Competencia y Evaluación de los auditores

ISO 19011:2018

https://es.123rf.com/imagenes-de-archivo/auditor%C3%ADa.html?mediapopup=12175371

Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión

Esta norma internacional **no establece requisitos**, sino que proporciona orientación sobre la planificación y realización de una auditoría del sistema de gestión, así como sobre la competencia y evaluación de un auditor y equipo auditor.

Fuente: International Organization for Standardization ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

ISO 19011:2018
Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión

Planificación y realización de una auditoría del **sistema de gestión**

ISO 9000:2015
Sistemas de gestión de la calidad
Fundamentos y vocabulario

El sistema de gestión de la calidad se compone de **procesos interrelacionados**. Los sistemas de gestión de la calidad gestionan los procesos, subsistemas, procedimientos y recursos que interactúan requeridos para proporcionar valor a todas las partes interesadas pertinentes.

Valor agregado del proceso de auditoría

Siendo un proceso de verificación imparcial y ético, permite obtener resultados confiables.

https://sp.depositphotos.com/104705314/stock-photo-puppet-hold-puzzle-with-reliable.html

Conceptos

AUDITORÍA	• Proceso sistemático, independiente y documentado • Para obtener ***evidencia*** y evaluarla objetivamente • Grado de cumplimiento de los ***criterios de auditoría***
CRITERIOS DE AUDITORÍA	• Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos contra los cuales el auditor compara la ***evidencia de auditoría*** recolectada sobre el tema de la auditoría
EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA	• Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información • Pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables
HALLAZGOS DE AUDITORÍA	• Resultado de evaluación de la ***evidencia de auditoría*** recopilada frente a los ***criterios de auditoría***.

Fuente: International Organization for Standardization ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

Conceptos

AUDITOR

- Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.
- El auditor debe prepararse, aprender, controlar, escuchar, observar, obtener y ser conciso.

EQUIPO AUDITOR

- Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario de ***expertos técnicos.***

EXPERTO TÉCNICO

- Persona que aporta conocimientos o experiencia al equipo auditor.

Fuente: International Organization for Standardization ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

Conceptos

AUDITADO	• Organización que es auditada
OBSERVADOR	• Persona que acompaña al equipo auditor, pero no audita
GUÍA	• Persona designada por el auditado para asistir al equipo auditor

Fuente: International Organization for Standardization ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

Criterios de Auditoría

https://englishlive.ef.com/es-mx/blog/ingles-de-negocios/5-cosas-que-tienen-que-estar-en-tu-carta-de-presentacion-en-ingles/

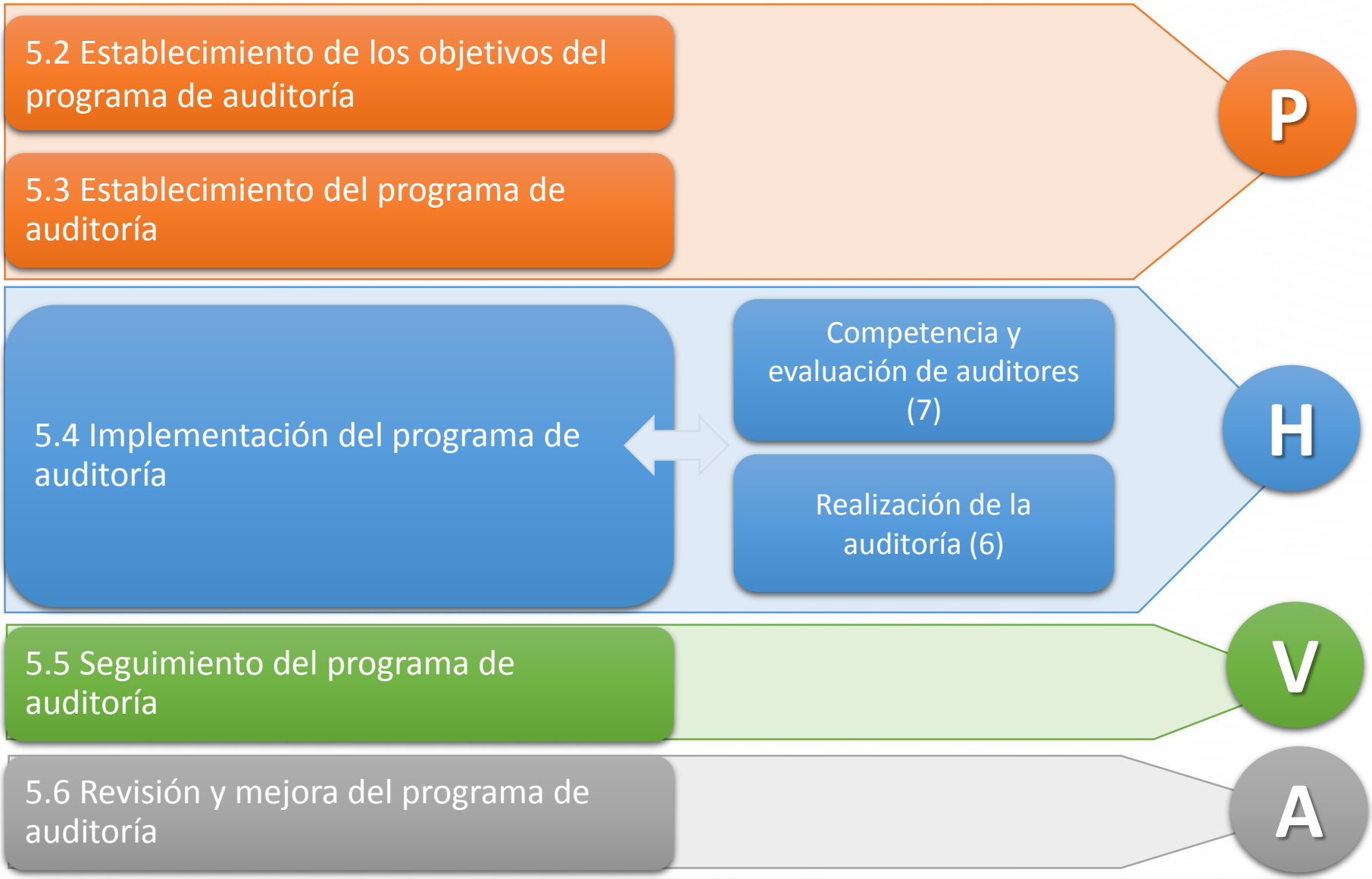
Modelo de gestión aplicable

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos contra los cuales el auditor compara la evidencia de auditoría recolectada sobre el tema de la auditoría

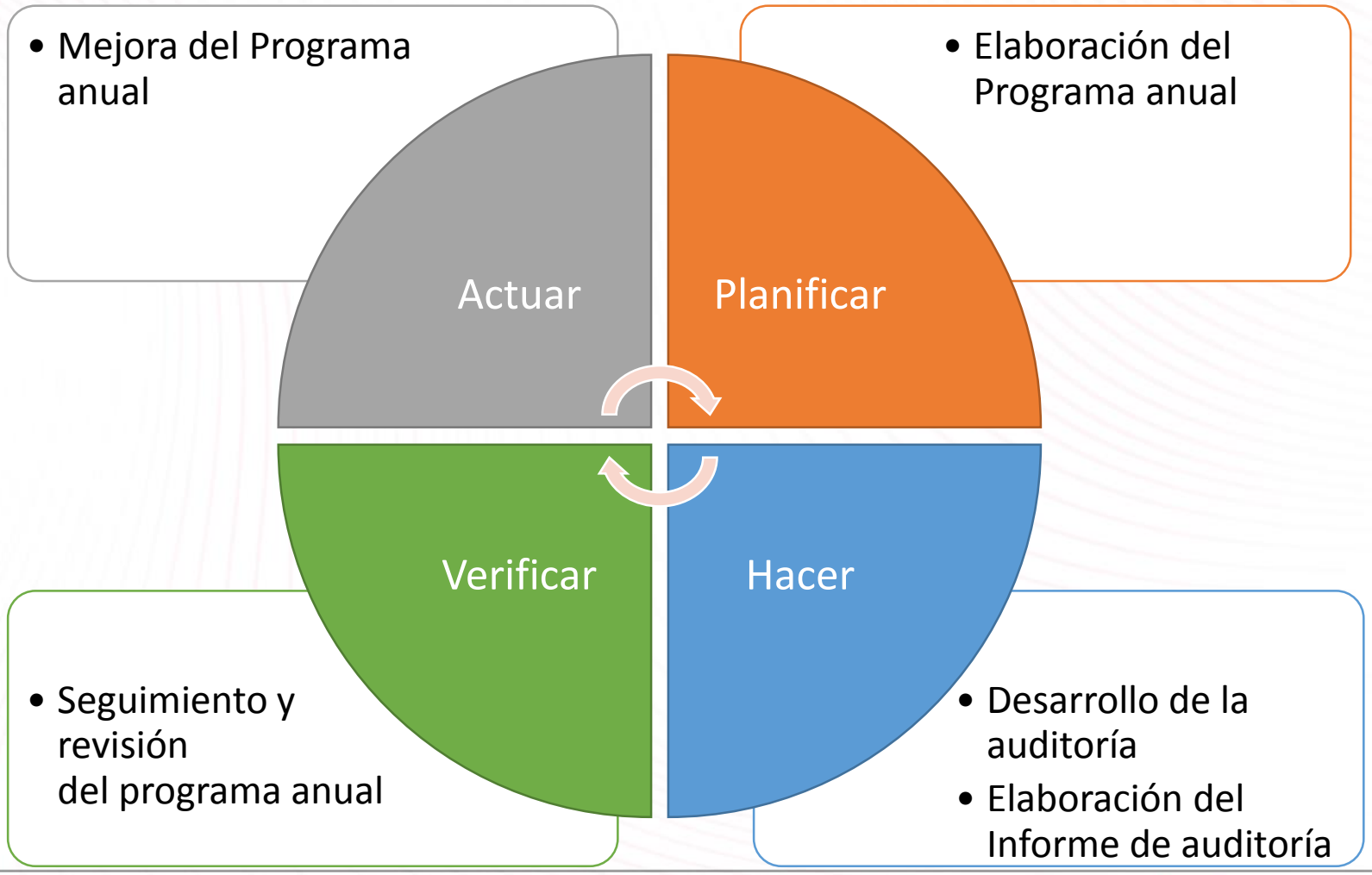
Principios de la auditoría

1 y 2	• Integridad • Presentación Imparcial	Para el auditor
3 y 4	• Debido cuidado profesional • Confidencialidad	
5,6 y 7	• Independencia • Enfoque basado en la evidencia • Enfoque basado en riegos	Para la auditoría

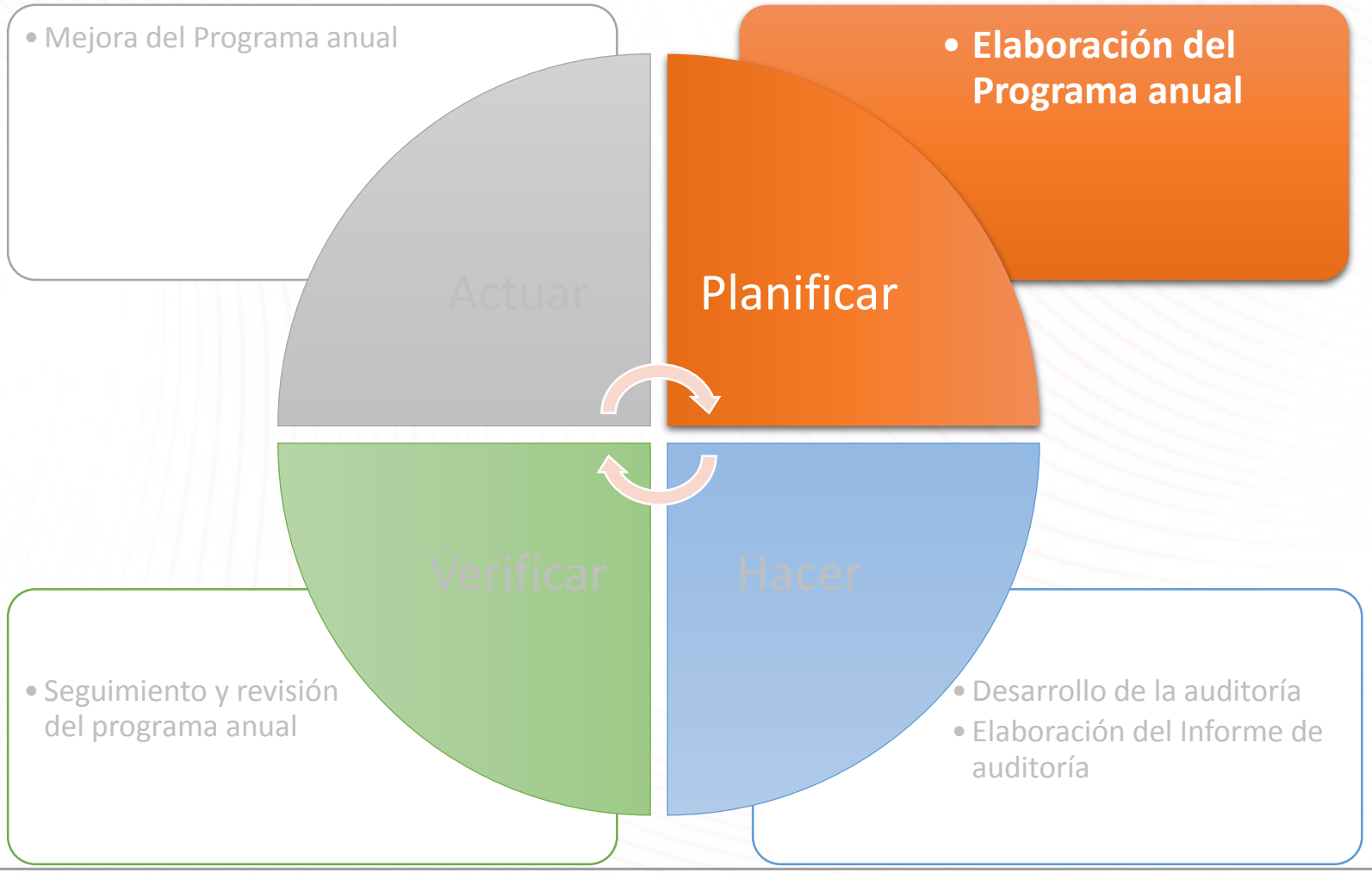
Flujo de Gestión de un Programa de Auditoría



El ciclo PHVA aplicado a la gestión de Auditorías



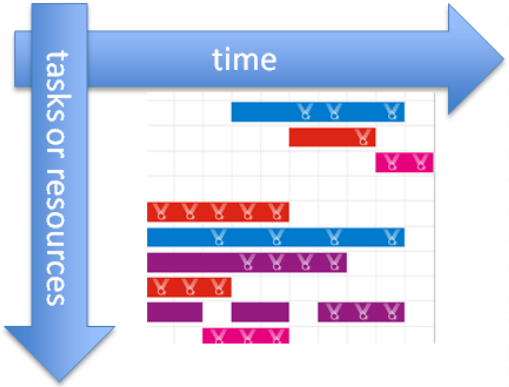
El ciclo PHVA aplicado a la gestión de Auditorías



Programa de auditoría

La organización establece un **programa de auditoría** que contribuye a **determinar la eficacia** del sistema de gestión que estemos evaluando.

El programa de auditoría puede incluir auditorías que tengan en consideración **una o más normas** de sistemas de gestión, llevadas a cabo de manera individual o combinada.



Paso 1. Establecer los Objetivos del programa de auditoría

Estos objetivos pueden considerar:

- ✓ Prioridades de la dirección
- ✓ Propósitos comerciales y de negocio
- ✓ Requisitos del sistema de gestión
- ✓ Necesidades y expectativas de partes interesadas, incluyendo los clientes
- ✓ Resultados de auditorías previas

http://corporativoserca.com/blog/tag/referencias-laborales/

Paso 2. Determinación de riesgos y oportunidades

- ✓ Riesgos en la planificación
- ✓ Riesgos en los recursos
- ✓ Riesgos asociados al equipo de auditores
- ✓ Riesgos en la comunicación
- ✓ Riesgos en la implementación
- ✓ Riesgos asociados al cuidado y protección de los registros
- ✓ Riesgos asociados al seguimiento
- ✓ Riesgos asociados a la disponibilidad

EVITAR
EXPLOTAR
REDUCIR
MEJORAR
TRANSFERIR
COMPARTIR
ACEPTAR

http://personalcaretruth.com/2010/05/risk/

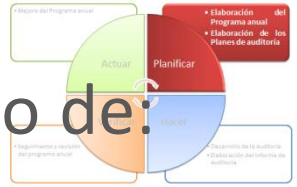
Paso 2. Determinación de riesgos y oportunidades

Oportunidades para mejorar el programa pueden incluir:

- ✓ Múltiples auditorías en una misma visita
- ✓ Minimizar tiempo y distancia vejando al lugar
- ✓ Alinear las fechas de auditoria con la disponibilidad del personal

http://transparencia.aragon.es/content/cat%C3%A1logo-de-procedimientos

Paso 3. Establecimiento del Programa de Auditoría



El **alcance del programa** puede variar dependiendo de:

- ✓ Tamaño y la naturaleza del proceso del auditado
- ✓ Naturaleza, funcionalidad, complejidad y el nivel de madurez del sistema de gestión que se va a auditar.
- ✓ Asuntos de importancia o coyunturales

Paso 3. Establecimiento del Programa de Auditoría

Los **recursos del programa** deben determinarse considerando:

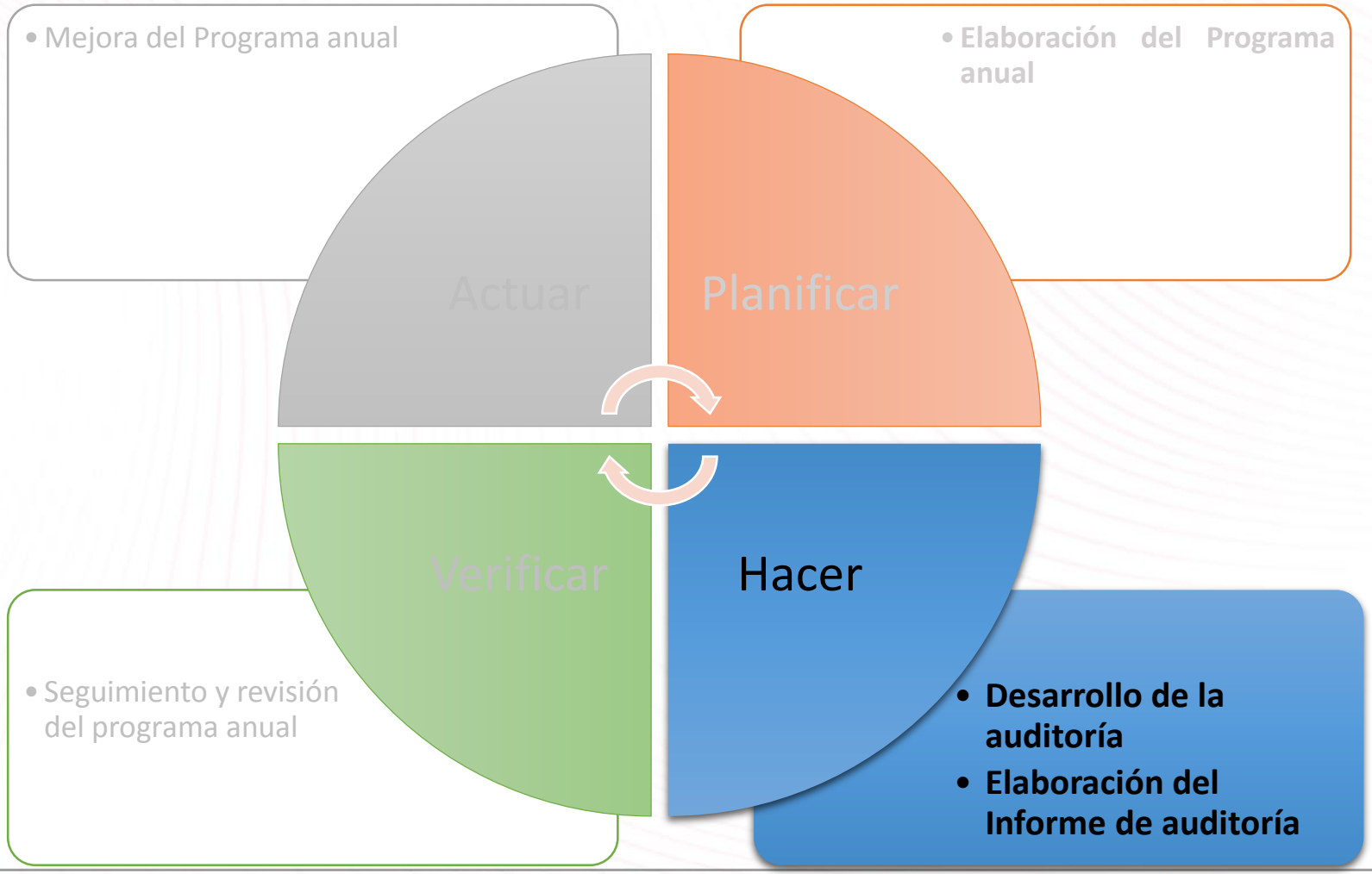
- ✓ Recursos financieros, tiempos, métodos
- ✓ Disponibilidad individual y global de auditores y expertos
- ✓ La extensión del programa, tiempo y costos de transporte
- ✓ El impacto de zonas horarias
- ✓ Disponibilidad de tecnologías de información, herramientas e información documentada
- ✓ Requisitos relacionados con las instalaciones como son autorizaciones o equipos de seguridad

Paso 3. Establecimiento del Programa de Auditoría

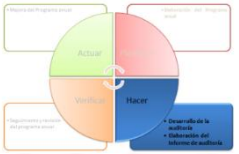
Se debe establecer un **procedimiento** considerando:

- ✓ El calendario de las auditorías
- ✓ La competencia de los auditores y de los líderes de los equipos auditores.
- ✓ La selección de los equipos auditores apropiados
- ✓ Los métodos de muestreo apropiados
- ✓ La conservación de los registros

El ciclo PHVA aplicado a la gestión de Auditorías



Paso 4. Implementación del Programa de auditoría – Objetivos, alcance y criterios para una auditoría



OBJETIVO

- Determinación del grado de conformidad del SG que se va a auditar.
- Identificación de áreas de mejora potencial del sistema de gestión
- Evaluación de la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos especificados.

ALCANCE

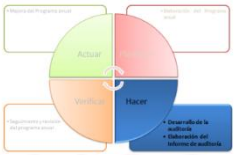
- Ubicación, unidades de la institución, actividades, procesos y tiempo

CRITERIO

- Políticas, objetivos, procedimientos, normas, requisitos legales, requisitos del SG, requisitos contractuales o otros acuerdos

Fuente: International Organization for Standardization ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental

Paso 4. Implementación del Programa de auditoría – Selección de los métodos



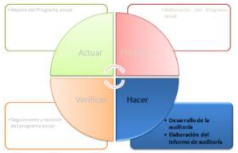
https://www.nativesenglishschool.es/academia-ingles-clases-adultos/

Selección de los métodos de auditoría

- Entrevistas
- Listas de Verificación
- Revisión documentaria
- Muestreo
- Observación

Fuente: International Organization for Standardization ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental

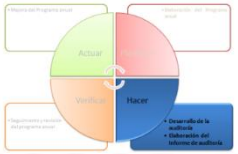
Paso 4. Implementación del Programa de auditoría – Gestión de los resultados del programa



http://prevencionar.com/category/publicaciones-documentos-y-criterios-tecnicos/

La persona responsable de la gestión del programa de auditoría debería asegurarse de que se crean, gestionan y mantienen **registros** de la auditoría para demostrar la implementación del programa de auditoría.

Paso 4. Implementación del Programa de auditoría – Gestión y conservación de los registros

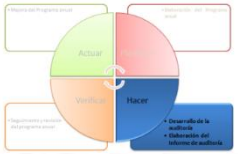


Los registros en general, deberían incluir lo siguiente:

- ✓ Los relacionados con **el programa** de auditoría (calendarios, objetivos, alcances)
- ✓ Los relacionados con **cada auditoría individual** (planes, informes de auditoria, hallazgos, informes de correcciones y de seguimiento).
- ✓ Los relacionados con el **personal** de auditoría (evaluación de competencia, criterios de selección y mantenimiento de la competencia).

Paso 4. Implementación del Programa de auditoría – Realización de una auditoría

Etapa 1. Inicio de auditoría



Etapa 2. Preparación de actividades de auditoría

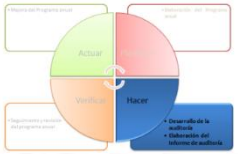
Etapa 3. Realización de las actividades de auditoría

Reunión de apertura	Auditoría in-situ	Reunión de cierre

Etapa 4. Preparación y distribución del informe

Etapa 5. Finalización de auditoría

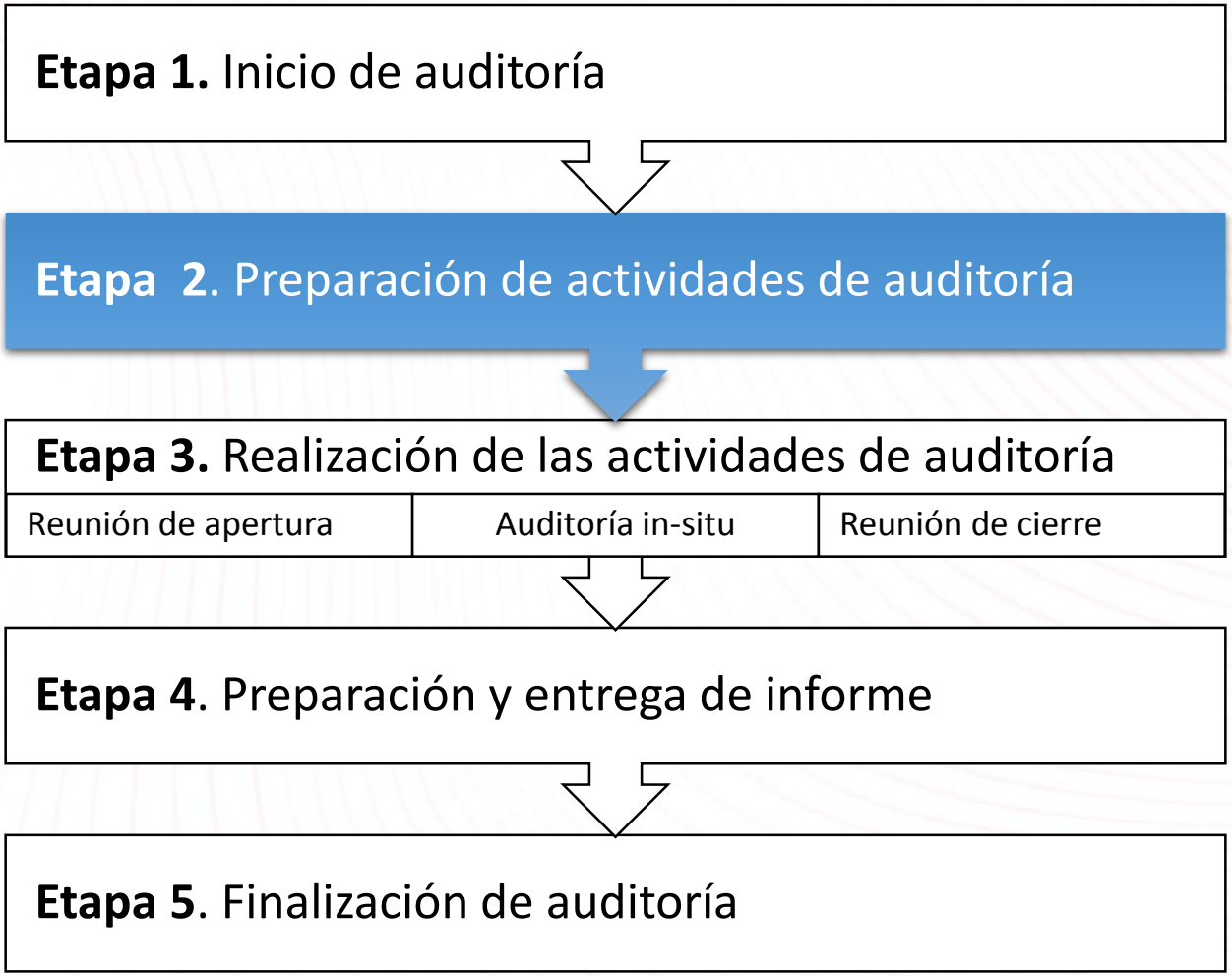
Etapa 1. Inicio de la auditoría



- ✓ El Líder de equipo auditor es responsable de llevar a cabo la auditoría.
- ✓ Debería determinarse la viabilidad de la auditoría para proporcionar confianza en que los objetivos de la auditoría podrán alcanzarse.
- ✓ Para iniciar una auditoría, deberían considerarse los siguientes pasos:

1. Establecimiento del contacto inicial con el auditado.
2. Determinación de la viabilidad de la auditoría.

Paso 4. Implementación del Programa de auditoría - Realización de una auditoría



Etapa 2. Preparación de la auditoría

Esta etapa tiene las siguientes sub-etapas:

1. Revisión documentaria

2. Preparación del plan de auditoría.

3. Asignación de tareas al equipo auditor.

4. Preparación de los documentos de trabajo.

Paso 4. Implementación del Programa de auditoría - Realización de la auditoría

Etapa 1. Inicio de auditoría

Etapa 2. Preparación de actividades de auditoría

Etapa 3. Realización de las actividades de auditoría

Reunión de apertura | Auditoría in-situ | Reunión de cierre

Etapa 4. Preparación y entrega de informe

Etapa 5. Finalización de auditoría

Etapa 3. Realización de la auditoría

La ejecución de una auditoría se basa en las siguientes sub-etapas:

1. Reunión de apertura

2. Revisión de la documentación durante la auditoría

3. Comunicación durante la auditoría

4. Funciones de los observadores y guías

5. Recopilación y verificación de la información

6. Generación de hallazgos de la auditoría

7. Preparación de las conclusiones

8. Reunión de cierre

Paso 4. Implementación del Programa de auditoría - Realización de la auditoría

Etapa 1. Inicio de auditoría

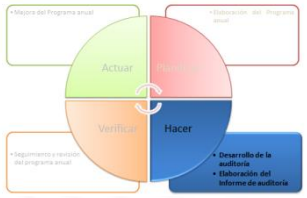
Etapa 2. Preparación de actividades de auditoría

Etapa 3. Realización de las actividades de auditoría

Reunión de apertura	Auditoría in-situ	Reunión de cierre

Etapa 4. Preparación y distribución del informe

Etapa 5. Finalización de auditoría



Etapa 4. Preparación y distribución del informe

¿Qué debe contener el informe de auditoría?

1
- Los objetivos de la auditoría
- El alcance de la auditoría
- Identificación del cliente y del equipo auditor

2
- Las fechas y ubicaciones
- Los criterios de auditoria y una declaración del grado en que se han cumplido
- Los hallazgos y evidencias de auditoría

3
- Cualquier información sin resolver
- Las conclusiones de la auditoría

Etapa 4. Preparación y distribución del informe

No Conformidades (NC)

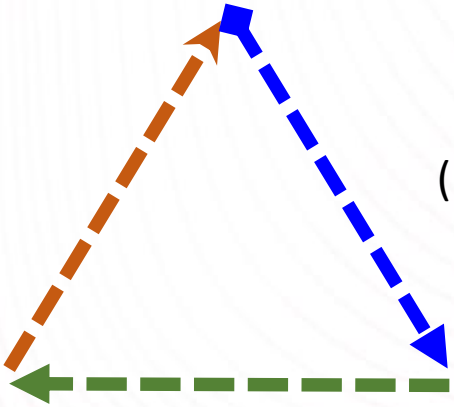
Según definición: Incumplimiento a un requisito.

Los requisitos ahora estarán directamente establecidos en las ***normas de gestión***.

Criterios para informar una no conformidad

3 criterios **deben** aplicarse

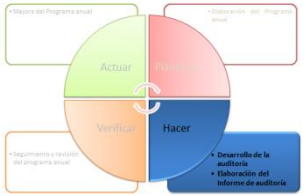
REQUISITO
(que debe cumplirse)



INCUMPLIMIENTO
(no cumplir un requisito)

EVIDENCIA
(del incumplimiento)

Paso 4. Implementación del Programa de auditoría - Realización de la auditoría



Etapa 1. Inicio de auditoría

Etapa 2. Preparación de actividades de auditoría

Etapa 3. Realización de las actividades de auditoría

Reunión de apertura	Auditoría in-situ	Reunión de cierre

Etapa 4. Preparación y entrega de informe

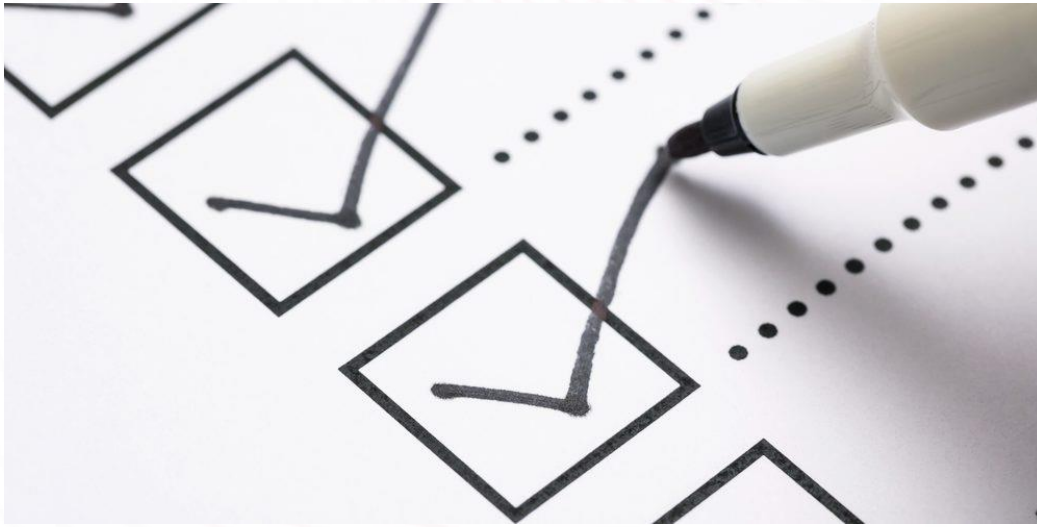
Etapa 5. Finalización de auditoría

Etapa 5. Finalización de la auditoría

La auditoría finaliza cuando se hayan realizado todas las actividades planificadas.

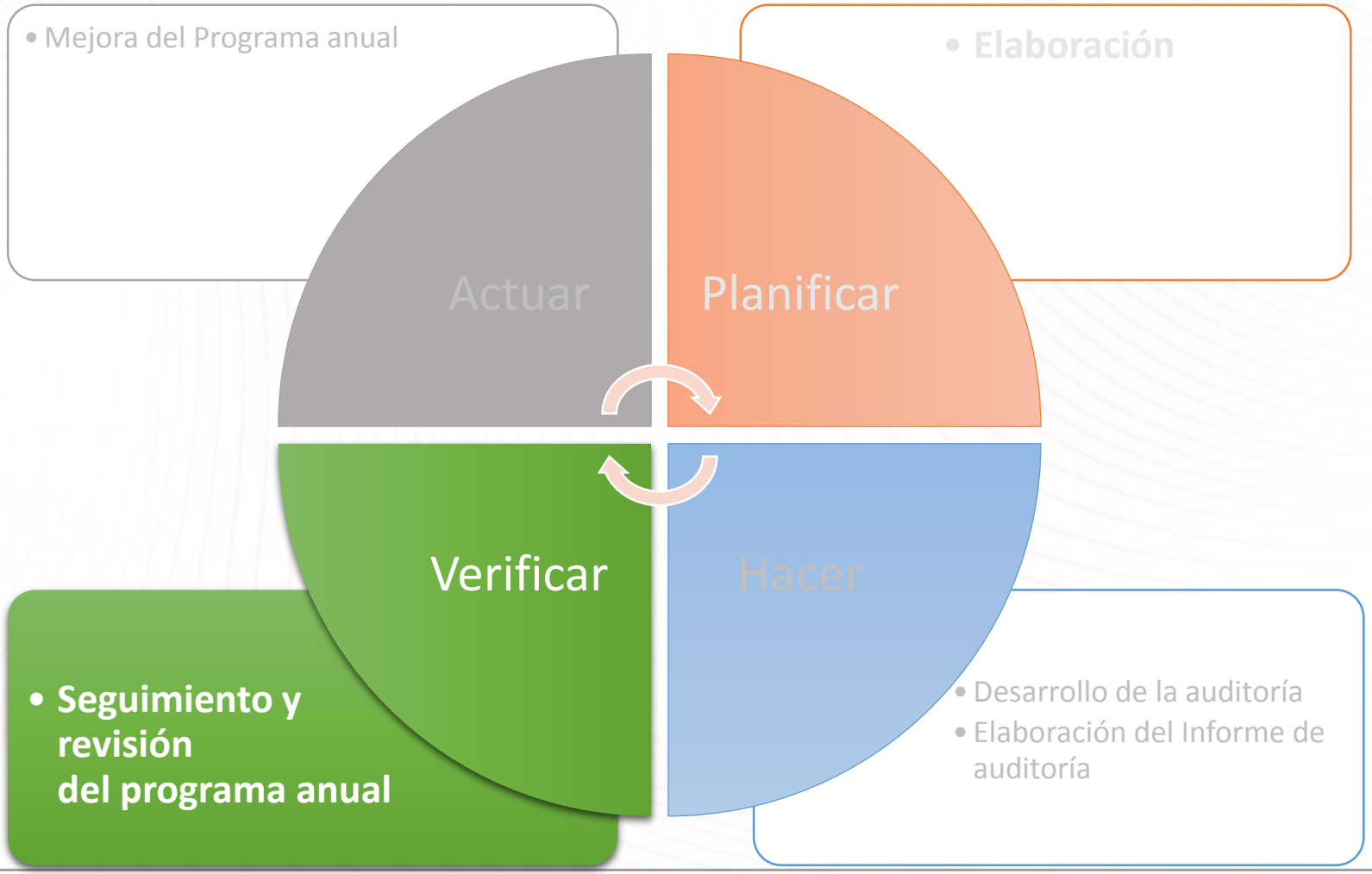
Nota:

Las lecciones aprendidas de la auditoría deberían incorporarse al proceso de mejora continua del sistema de gestión de las organizaciones auditadas.



https://www.google.com/search?q=verificar&rlz=1C1GCEU_esPE825PE825&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwic_eGQ1sjgAhWLpFkKHQIxBDYQ_AUIDigB&biw=1366&bih=657#imgrc=Wj2OTgmrZjK66M:

El ciclo PHVA aplicado a la gestión de Auditorías



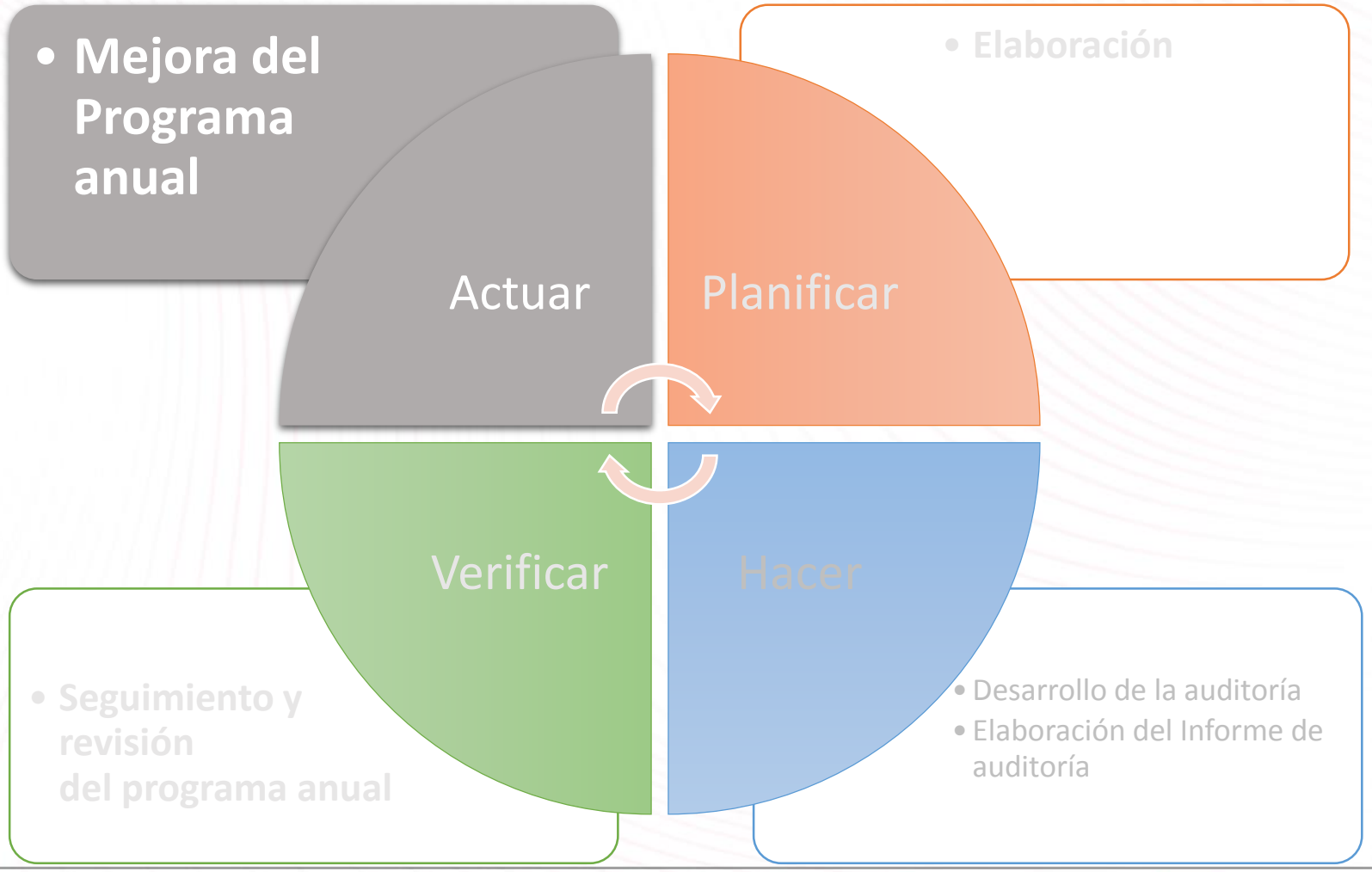
Paso 5. Seguimiento del Programa de auditoría

¿Se alcanzaron los objetivos del programa de auditorías?

- ✓ Conformidad del programa de auditoría
- ✓ Desempeño del equipo auditor
- ✓ Capacidad del equipo auditor para implementar el plan de auditoría
- ✓ Retroalimentación de la alta dirección y equipo auditor

https://conversisconsulting.com/2017/02/25/definiendo-tu-producto-explorando-el-espacio-del-problema-3/

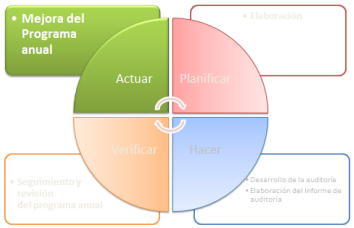
El ciclo PHVA aplicado a la gestión de Auditorías



Paso 6. Revisión y Mejora del programa

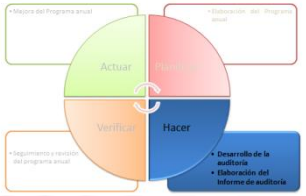
¿Se alcanzaron los objetivos del programa de auditorías?

http://jobeeper.blogspot.pe/2013/08/la-gran-incognita.html



Las **lecciones aprendidas** de la revisión del programa de auditoría deberían usarse como elementos de entrada para el proceso de mejora continua para el programa.

Competencia y Evaluación de los auditores

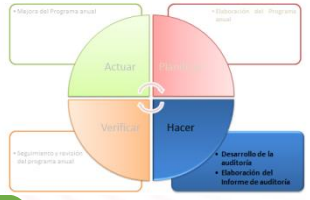


Competencia y Evaluación de los auditores

Fuente: International Organization for Standardization ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental

Competencia y Evaluación de los auditores

Mantenimiento de la Competencia



Curso de profundización
(Auditoría y norma de referencia)

Realización de auditorías

Evaluación en función a criterios predeterminados (perfil del auditor)

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