

ING. RICARDO AVILA SOTO

MAC/FAIQ/C - 25-1

MacConsultores
INGENIERIA & INTERVENTORIA

**FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS SGC
ISO 9001:2015**

BAJO ISO 19011:2018

AGENDA TU CONSULTA
3167582454
3183876079
comercial@maccalidad.com

Síguenos
Follow us

macconsultores

www.macconsultores.com.co



MacConsultores
INGENIERIA & INTERVENTORIA

ISO 9001:2015

OBJETIVO

FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS ISO 9001:2015

AUDITOR SGC

VIRTUAL

AGENDA TU CONSULTA
3167582454
3183876079
comercial@maccalidad.com

Síguenos
Follow us

macconsultores

www.macconsultores.com.co

#2

Contenido

ISO 9001:2015

AUDITOR SGC

VIRTUAL

SESIONES VIVO

1. Objetivos
2. Introducción a la Auditoría
3. Principios de la Auditoría
4. Gestión de un programa de Auditoría.
5. Realización / actividades de Auditoría.
6. Competencia y evaluación de Auditores.
7. Anexos A y B.

AUDITOR DEL SGI INTEGRAL / PISO DE TRIMECA

PUNTO FIJO, FALDON, VENEZUELA MAYO 2015

MacConsultores
INGENIERIA & INTERVENTORIA

OBJETIVO ESPECIFICOS

ISO 9001:2015

1. ENTIENDAN LOS CONCEPTOS Y PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN INTEGRADOS Y SU APLICACIÓN PARA PLANIFICAR Y REALIZAR AUDITORÍAS AL SISTEMA DE GESTIÓN - ISO 9001:2015
2. PUEDA INTERPRETAR, ANALIZAR E IMPLEMENTAR LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 TOMANDO COMO REFERENCIA LA NORMA ISO 19011:2018
3. CONOCER LA GESTION DEL RIESGO EN UN PROCESO DE AUDITORIAS
4. FACILITAR A LA ORGANIZACIÓN LA MEJORA CONTINUA EJECUTANDO AUDITORIAS INTERNAS

AUDITOR SGC

VIRTUAL

MacConsultores
INGENIERIA & INTERVENTORIA

FORMACIÓN AUDITORIA ISO 9001:2015

Taller 1. Conceptos de auditoría

Ubique en la columna derecha la definición que corresponda con la columna izquierda.

AUDITORIAS INTERNAS

Mac consultores

ETAPAS DE UNA AUDITORÍA

Acorde a la ISO 19011, las auditorías internas se desarrollan siguiendo unas etapas que garantizan el logro del objetivo establecido por la dirección

- PROGRAMACIÓN
- PREPARACIÓN
- REALIZACIÓN
- INFORME
- SEGUIMIENTO



Introducción a las Auditorías

TECNICAS DE AUDITORIA INTERNA
REPORTE DE NC
ISO 19011:2018

AUDITORÍA

Proceso sistemático, independiente y documentado para **obtener evidencia objetiva** (3.4)

y evaluarla objetivamente para determinar en qué **medida se cumplen los criterios de auditoría**




Mac consultores

Introducción a las Auditorías

TECNICAS DE AUDITORIA INTERNA
REPORTE DE NC
ISO 19011:2018

Hallazgos de la auditoría

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recogida frente a los criterios de la auditoría

AUDITORIA INTERNA




Mac consultores

Evidencia

Criterios De Auditoría

Hallazgos de la auditoría



Mac consultores

Introducción a las Auditorías

FORMACION AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

PROGRAMA DE AUDITORIA

Arreglos para un conjunto de una o más auditorías (3.1) planificadas para un marco de tiempo específico y dirigidas hacia un propósito específico

PROGRAMA AUDITORIA



Nota: un programa de auditoría incluye las actividades para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.

Mac consultores



Introducción a las Auditorías

CRITERIOS DE AUDITORIA

Conjunto de requisitos (3.23) utilizados como referencia con respecto a los cuales se compara la evidencia objetiva (3.8)

ISO 9001:2015

ISO 14001

ISO 37001 ANTI-BRIBERY MANAGEMENT SYSTEMS

API 510 Inspección y Reparación de Recipientes a Presión

BPM

Mac consultores

Introducción a las Auditorías

Evidencia Objetiva

Datos que respaldan la existencia o la verdad de algo

Nota 1: La evidencia objetiva se puede obtener a través de observación, medición, prueba o por otros medios.

Nota 2: La evidencia objetiva para el propósito de la auditoría (3.1) generalmente consiste en registros, declaraciones de hechos u otra información que son relevantes para los criterios de auditoría (3.7) y verificables.

Hallazgos de la auditoría

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recogida frente a los criterios de la auditoría

Mac consultores

Introducción a las Auditorías

Tipos distintos de auditoría

Auditoría de primera parte	Auditoría de segunda parte	Auditoría de tercera parte
Auditoría interna	Auditoría externa de proveedor	Auditoría de certificación y/o acreditación
	Otra auditoría externa de parte interesada	Auditoría legal, reglamentaria o similar

Future Builders

Bureau Veritas

SGS

Mac consultores

Introducción a las Auditorías

Términos y Definiciones.

Inclusión de nuevas definiciones :



Observador. Individuo que acompaña al equipo de auditoría (3.14) pero que no actúa como auditor (3.15)



Guía. persona nombrada por el auditado para asistir al equipo auditor.



Riesgo. efecto de la incertidumbre en los objetivos.



Auditoría combinada. Auditoría (3.1) llevada a cabo conjuntamente en un único auditado (3.13) para dos o más sistemas de gestión (3.18)

Mac Consultores

FORMACIÓN AUDITOR SGC ISO 9001:2015

Introducción a las Auditorías

★Análisis del concepto de Riesgo, en el enfoque de auditoría.

Auditar temas que sean significativos

Potencial de que la auditoría interfiera con las actividades y procesos de los auditados

Riesgo

Mac Consultores

No cumplimiento del objetivo de la Auditoría

Mac Consultores
INGENIEROS & INTERVENIENTOS
ISO 9001:2015

OBJETIVO

FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS ISO 9001:2015

7 NORMA ISO 19011:2018
CAPÍTULO 4. PRINCIPIOS DE AUDITORÍA

AUDITOR SGC

VIRTUAL

AGENDA TU CONSULTA 3167582454 3183876079 comercial@macalidad.com

www.macconsultores.com.co

#19

CAPÍTULO 4. PRINCIPIOS DE AUDITORÍA Relacionados con Auditores

1. INTEGRIDAD: LA BASE DEL PROFESIONALISMO
2. PRESENTACIÓN JUSTA: LA OBLIGACIÓN DE INFORMAR VERAZ Y EXACTAMENTE
3. CONFIDENCIALIDAD – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.
4. DEBIDO CUIDADO PROFESIONAL: LA APLICACIÓN DE LA DILIGENCIA Y EL JUICIO EN LA AUDITORÍA

Realizar su trabajo de forma ética, con honestidad y responsabilidad; imparcial, es decir, seguir siendo justo e imparcial en todos sus tratos, ser sensible a cualquier influencia que pueda ejercer sobre su juicio mientras lleva a cabo una auditoría.

La comunicación debería ser veraz, precisa, objetiva, oportuna, clara y completa.

El auditor debe tener discreción en el uso y protección de la información a la que tenga acceso en la auditorías

Un factor importante al realizar su trabajo con el debido cuidado profesional es tener la habilidad para hacer juicios razonables en todas las situaciones de auditoría.

Mac Consultores

CAPÍTULO 4. PRINCIPIOS DE AUDITORÍA Relacionados con Auditores

5. INDEPENDENCIA: LA BASE PARA LA IMPARCIALIDAD DE LA AUDITORÍA Y LA OBJETIVIDAD DE LAS CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Los auditores deberían ser independientes de la actividad auditada siempre que sea posible y, en todos los casos, deberían actuar de forma tal que no estén sujetos a prejuicios ni a conflictos de intereses

6. ENFOQUE BASADO EN EVIDENCIA: EL MÉTODO RACIONAL PARA LLEGAR A CONCLUSIONES DE AUDITORÍA FIABLES Y REPRODUCIBLES EN UN PROCESO DE AUDITORÍA SISTEMÁTICO

La evidencia de auditoría debería ser verificable. En general, debería basarse en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un tiempo finito y con recursos limitados

7. ENFOQUE BASADO EN EL RIESGO: UN ENFOQUE DE AUDITORÍA QUE CONSIDERA RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En la planificación, conducción y presentación de informes de las auditorías para garantizar que las auditorías se centren en asuntos que son importantes para el cliente de auditoría y para lograr los objetivos del programa de auditoría.

MacConsultores

MacConsultores
INGENIERÍA & INTERVENCIÓN

ISO 9001:2015

OBJETIVO

FORMACIÓN DE AUDITORES
INTERNOS ISO 9001:2015

AUDITOR
SGC

VIRTUAL

AGENDA TU CONSULTA 3167582454
3183876079
comercial@maccalidad.com

7 NORMA ISO 19011:2018
CAPÍTULO 5. ADMINISTRAR
UN PROGRAMA DE
AUDITORIA

Seguros
Fidelitas

macconsultores
www.macconsultores.com.co

#22

ETAPAS AUDITORIA

TECNICAS DE
AUDITORIA INTERNA
REPORTE DE NC
ISO 19011:2018

PROGRAMACIÓN



MacConsultores

PROGRAMA AUDITORIA

AUDITORIA 2

REVISION X DIRECCION

MARZO

OCTUBRE

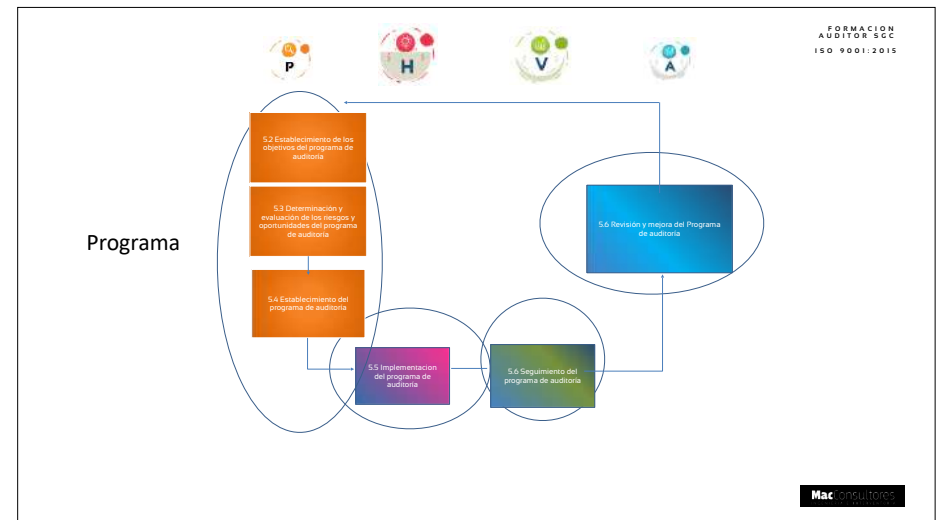
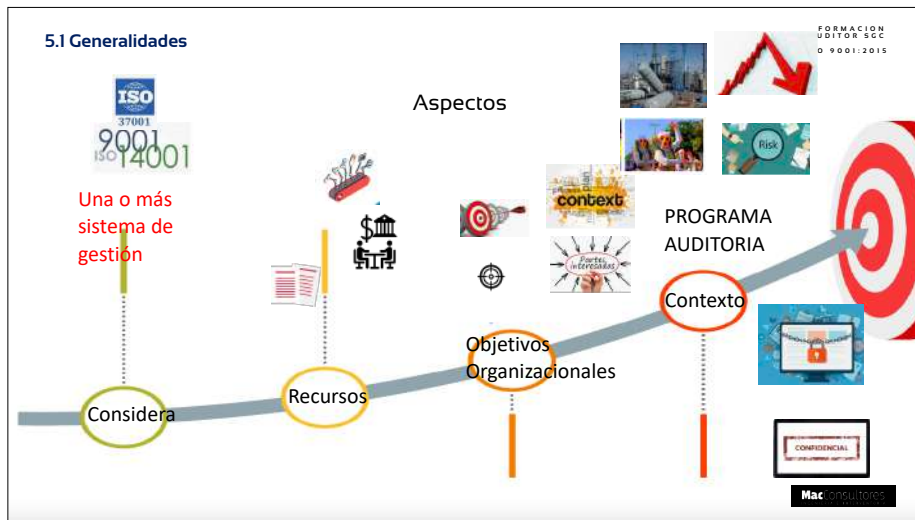
JUNIO

DICIEMBRE

AUDITORIA 1

AUDITORIA 3

MacConsultores



5.2 Establecer los objetivos de un Programa de Auditoría

5.2 – Ejemplo de objetivos

- Identificar oportunidades para la mejora del sistema de gestión y su rendimiento;
- Evaluar la capacidad del auditado para determinar su contexto
- Evaluar la capacidad del auditado para determinar riesgos y oportunidades e identificar e implementar acciones efectivas para abordarlos
- Cumplir con todos los requisitos pertinentes, por ejemplo; requisitos legales y reglamentarios, compromisos de cumplimiento, requisitos para la certificación de un estándar de sistema de gestión
- Obtener y mantener la confianza en la capacidad de un proveedor externo
- Determinar la idoneidad, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión del auditado
- Evaluar la compatibilidad y la alineación de los objetivos del sistema de gestión con la dirección estratégica de la organización.



FORMACION
AUDITOR SCC
ISO 9001:2015

5.3 – Establecer el programa de Auditoría:

5.3 Determinación y evaluación de riesgos y oportunidades del programa de auditoría

Riesgo	Evaluación	Medida de control
Comunicación ineficaz del programa	Riesgo Medio	Envío temprano y verificación de recibo. Fijar criterios de tiempo en el procedimiento.
No logro de los objetivos del programa	Riesgo Alto	Determinar perfil de competencia y proporcionar acciones de formación / entrenamiento a los auditores. Revisión planes de auditoría y listas de chequeo por el auditor líder.
Interferencia con las actividades productivas	Riesgo Medio	Coordinación previas con los responsables de los procesos operacionales
Riesgo físico para los auditores	Riesgo Alto	Conocimiento previo de medidas de seguridad y uso de EPP, en el sitio de auditoría.

Mac

FORMACION
AUDITOR SCC
ISO 9001:2015

5.4.2 – Competencia del (los) individuo (s) que gestiona (n) el programa de auditoría

Las personas que gestionan el programa de auditoría deberían:

- ➔ Establecer la extensión del programa de auditoría de acuerdo con los objetivos, Determinar los problemas externos e internos
- ➔ Los riesgos y oportunidades que pueden afectar el programa Garantizar la selección de los equipos de auditoría
- ➔ Establecer todos los procesos relevantes
- ➔ Determinar y garantizar la provisión de todos los recursos necesarios;
- ➔ Las personas que gestionan el programa de auditoría deberían solicitar su aprobación al cliente de auditoría.

Objetivo

Mac

FORMACION
AUDITOR SCC
ISO 9001:2015

5.4.4 Determinar los recursos del programa de auditoría

Al determinar los recursos, las personas que gestionan el programa de auditoría deberían considerar:

- ➔ Los recursos financieros
- ➔ la disponibilidad individual y general de auditores y expertos técnicos que posean las competencias
- ➔ La extensión del programa de auditoría (ver 5.4.3) y los riesgos y oportunidades del programa de auditoría (ver 5.3);
- ➔ Tiempo de viaje y costo, alojamiento y otras necesidades de auditoría; el impacto de las diferentes zonas horarias

la disponibilidad

- ➔ Tecnologías de información y comunicación (por ejemplo, los recursos técnicos necesarios para establecer una auditoría remota utilizando tecnologías que admiten la colaboración remota)
- ➔ Cualquier herramienta, tecnología y equipo requerido
- ➔ Información documentada necesaria
- ➔ Los requisitos relacionados con la instalación, incluidos los espacios de seguridad y el equipo (por ejemplo, verificaciones de antecedentes, equipo de protección personal, capacidad de llevar puesto el atuendo limpio).

Mac

5.4 Establecimiento del programa de auditoría

Contexto

ESTADO DEL SGC ISO 9001

Requisito 9.2

FORMACION AUDITOR HSEQ ISO 9001:2015

1. CONTEXTO

ITEM	Proceso	REQUISITOS PROYECTOS (INDICADORES)	IMPACTANCIA	RESULTADOS AUDITORIAS PREVIAS	CAMBIO QUE PUEDAN AFECTAR EL SGC	SITIOS	OFICINA CLIENTE	AC-DEPENDIENTE
1	GESTION COMERCIAL	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA	OFICINA	1
2	TEC	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA	OFICINA	1
3	COMPRAS	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA	OFICINA	1
4	PRODUCCION	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA	OFICINA	1
5	MANTENIMIENTO	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA	OFICINA	1
6	DESPACHO	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA	OFICINA	1

Riesgo

3. RIESGOS

7. CRITERIOS

FORMACION AUDITOR HSEQ ISO 9001:2015

6. TIPOS DE AUDITORIA

2. OBJETIVO

5. CRONOGRAMA

4. ALCANCE

ESTADO DEL SGC RESULTADOS A DICIEMBRE 2019

ITEM	Proceso	REQUISITOS PROYECTOS (INDICADORES)	IMPACTANCIA	RESULTADO DE AUDITORIAS PREVIAS	CAMBIO QUE PUEDAN AFECTAR EL SGC	SITIOS
1	GESTION HUMANA	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA
2	TEC	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA
3	COMPRAS	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA
4	DIRECCIONAMIENTO GERENCIAL	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA
5	PRODUCCION	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA
6	COMPRAS	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA
7	MANTENIMIENTO	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA
8	DESPACHO	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA

OBJETIVO DEL PROGRAMA AUDITORIA

INTERNA

INTERNA

EXTERNA

(Extensión, límites, ubicaciones) de cada auditoría dentro del programa de auditoría

Asociados con el programa de auditoría, por ejemplo:

Humanos, Económicos, Físicos, Tecnológicos

RIESGOS + OPORTUNIDADES (ACCIONES)

ALCANCE

RECURSOS

1

INTERNA

PRODUCCION MANTENIMIENTO

ISO 9001 PROCEDIMIENTOS REQUISITO LEGAL

MAIZO

EN SITIO

FORMACION AUDITOR HSEQ ISO 9001:2015

Riesgo de INTERFERENCIA CON LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS, Accion: Verificar con Gerente de Produccion, disponibilidad

SITIO 1: OFICINA + SITIO 2: PR

QUE INFORMACION ES PERTINENTE COMO EVIDENCIA DE LA EJECUCION DE LA AUDITORIA

QUE INFORMACION ES PERTINENTE COMO EVIDENCIA DE LA EJECUCION DE LA AUDITORIA

QUE INFORMACION ES PERTINENTE COMO EVIDENCIA DE LA EJECUCION DE LA AUDITORIA

Riesgo

3. RIESGOS

7. CRITERIOS

FORMACION AUDITOR HSEQ ISO 9001:2015

6. TIPOS DE AUDITORIA

2. OBJETIVO

5. CRONOGRAMA

4. ALCANCE

ESTADO DEL SGC RESULTADOS A DICIEMBRE 2019

ITEM	Proceso	REQUISITOS PROYECTOS (INDICADORES)	IMPACTANCIA	RESULTADO DE AUDITORIAS PREVIAS	CAMBIO QUE PUEDAN AFECTAR EL SGC	SITIOS
1	TALENTO HUMANO	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA / REMOTA
2	MANTENIMIENTO	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA / REMOTA
3	COMPRAS	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA / REMOTA
4	GESTION HSEQ	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA / REMOTA
5	PRODUCCION	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA / REMOTA
6	COMPRAS	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA / REMOTA
7	GESTION COMERCIAL	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA / REMOTA
8	GESTION GERENCIAL	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	OFICINA / REMOTA

OBJETIVO DEL PROGRAMA AUDITORIA

INTERNA

INTERNA

EXTERNA



5.5 Implementación del programa de auditoría

5.5.3 Selección y determinación de métodos de auditoría

SELECCIONAR Y DETERMINAR los métodos para llevar a cabo la auditoría de manera eficaz y eficiente, dependiendo de los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría definidos

Las auditorías pueden llevarse a cabo en el sitio, remotamente, o como una combinación

Para una Auditoría Conjunta, deberían estar de acuerdo en los métodos de auditoría y considerar las implicaciones para la provisión de recursos y la planificación de la auditoría

Si un auditado opera dos o más sistemas de gestión de disciplinas diferentes, pueden incluirse auditorías combinadas en el programa de auditoría

ISO 37001 ISO 14001 ISO 9001:2015 ISO 45001

SITIO

REMOTA

Mac consultores

El anexo A, de la norma ISO 19011:2018

FORMACION AUDITOR SCC ISO 9001:2015

Tabla A.1 - Métodos de auditoría

Alcance de la participación entre el auditor y el auditado	Ubicación del auditor	
	En el sitio	Remota
Interacción humana	- Realización de entrevistas - Completar listas de verificación y cuestionarios con participación del auditado - Realización de una revisión de documentos con participación del auditado - Muestras	- A través de comunicación interactiva significa: - realización de entrevistas; - observar el trabajo realizado con la guía remota; - completando listas de verificación y cuestionarios; - realización de revisión de documentos con participación de los propietarios.
Sin interacción humana	- Realización de revisión de documentos (por ejemplo, registros, análisis de datos) - Observando el trabajo realizado - Llevando a cabo una visita in-situ - Completando listas de verificación - Muestras (por ejemplo, productos)	- Realización de revisión de documentos (por ejemplo, registros, análisis de datos) - Observar el trabajo realizado a través de medios de vigilancia, teniendo en cuenta los requisitos sociales, estatutarios y normativos - Análisis de datos

Las actividades de auditoría en el sitio se realizan en la ubicación del auditado. Las actividades de auditoría remota se realizan en cualquier lugar que no sea la ubicación del auditado, independientemente de la distancia. Las actividades de auditoría interactiva implican la interacción entre el personal del auditado y el equipo de auditoría. Las actividades de auditoría no interactivas no implican interacción humana con las personas que representan al auditado, pero sí implican la interacción con el equipo, las instalaciones y la documentación.

Mac consultores

5.5.4 Selección de los miembros del equipo auditor

SELECCIONAR Y DETERMINAR los miembros del equipo auditor

COMPETENCIA

LIDER

EXPERTO

EQUIPO AUDITOR

MIEMBROS

MIEMBROS

UN SOLO AUDITOR

COMPLEJIDAD

TODAS LAS TAREAS AUDITORIA COMBINADA

CONJUNTA

ISO 37001 ISO 14001 ISO 9001:2015 ISO 45001

Mac consultores

5.5.5 Asignación de responsabilidad de una auditoría individual al líder del equipo auditor

Con **tiempo suficiente** antes de la fecha programada de la auditoría, para asegurarse de la planificación eficaz de la auditoría.

PROPORCIONAR

FORMACION AUDITOR SGC ISO 9001:2015 PROGRAMA AUDITORIA

MARZO JUNIO OCTUBRE DICIEMBRE

EQUIPO AUDITOR MIEMBROS

Mac Consultores

5.5.6 Gestión de los resultados del programa de auditoría

La evaluación del cumplimiento de los objetivos para cada auditoría dentro del programa de auditoría

la revisión y aprobación de los informes de la auditoría

La revisión de la eficacia de las acciones

La distribución de informes de auditoría

La determinación de la necesidad de alguna **auditoría de seguimiento**

MAC /PAHSEQ/C-01-21

Mac Consultores

5.5.7 – Administrar y mantener los registros del programa de auditoría

ASEGURAR

Gestionan y conservar registros de la auditoría para demostrar la implementación del programa de auditoría

REGISTROS

ACCIONES

EFICACIA

SEGUIMIENTO

MEJORAR

Competencia

FORMACION AUDITOR SGC ISO 9001:2015

PROGRAMA AUDITORIA

MARZO JUNIO OCTUBRE DICIEMBRE

EQUIPO AUDITOR MIEMBROS

Mac Consultores

5.6 Seguimiento del programa de auditoría

EVALUAR

a) el cumplimiento de los calendarios y el logro de los objetivos del programa de auditoría;

DESEMPEÑO

CAPACIDAD

RETROALIMENTACION

SUFICIENCIA

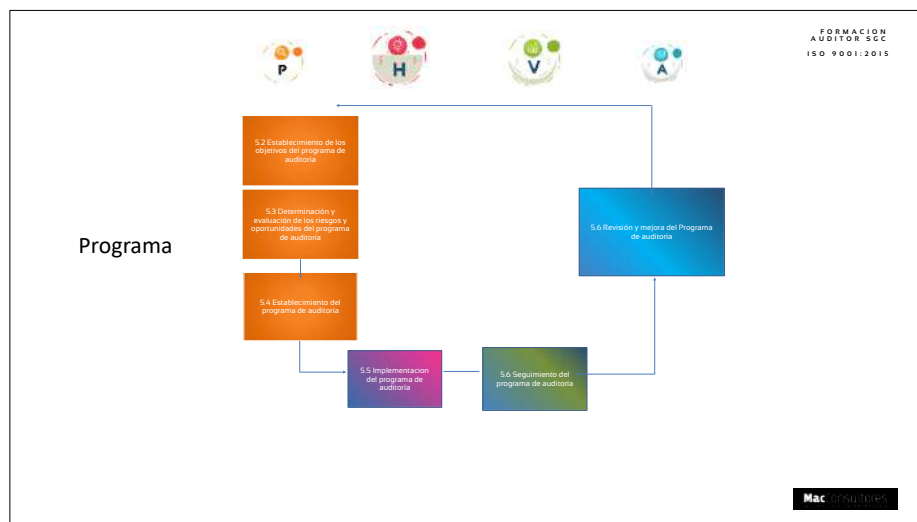
FORMACION AUDITOR SGC ISO 9001:2015

PROGRAMA AUDITORIA

MARZO JUNIO OCTUBRE DICIEMBRE

EQUIPO AUDITOR MIEMBROS

Mac Consultores



Programa

MacConsultores

PROGRAMA DE AUDITORIA

VERSION: 02

FECHA: 16/11/2021

PAGINA: 1 DE 3

FECHA DE ACTUALIZACION: 04/01/2022

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para planear y ejecutar auditorías internas que garanticen la implementación, seguimiento, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad, Ambiental y ANTISOBORNO

ALCANCE

Este procedimiento aplica al sistema de gestión de MAC CONSULTORES y todos los procesos que la constituyen.

NO	AUDITORIA	FECHA	PROCESOS	AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR	METODO
1	01 AUDITORIA ISO 9001	02 DE FEBRERO DE 202	TODOS LOS PROCESOS	KATHERINE OSORIO	AUDITORES CON CERTIFICACION	REMOTA Y PRESENCIAL
2	02 AUDITORIA ISO 14001	04 DE MAYO DE 2022	TODOS LOS PROCESOS	RICARDO AVILA SOTO	AUDITORES CON CERTIFICACION	REMOTA Y PRESENCIAL
2	03 AUDITORIA ISO 37001	06 DE AGOSTO DE 2022	TODOS LOS PROCESOS	RICARDO AVILA SOTO	AUDITORES CON CERTIFICACION	REMOTA Y PRESENCIAL
2	042 AUDITORIA ISO 37001 - ISO 9001 - ISO 14001	19 - 20 DICIEMBRE DE 2018	TODOS LOS PROCESOS	RICARDO AVILA SOTO	AUDITORES CON CERTIFICACION	REMOTA Y PRESENCIAL

RIESGOS

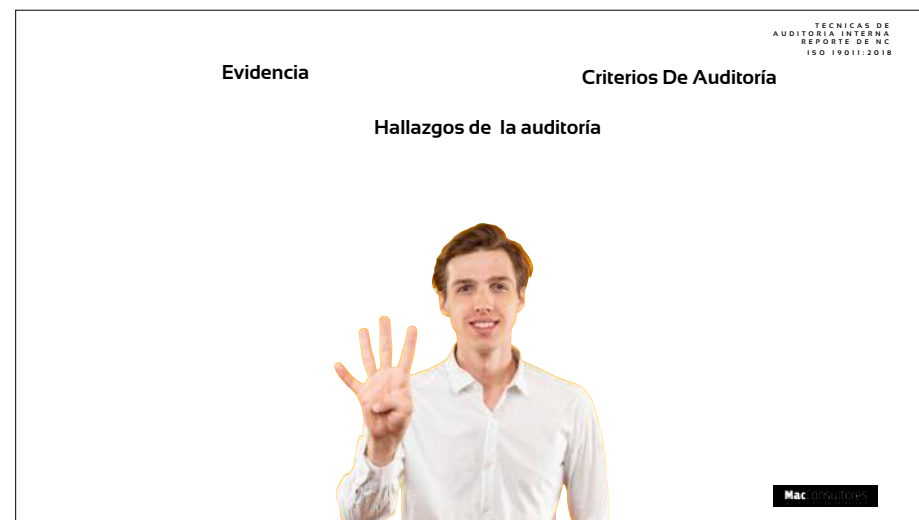
Ver Sufite /sufite

ANDRY PATERNINA ELABORADO POR

KATHERINE OSORIO REVISADO POR

RICARDO AVILA APROBADO POR

Mac CONSULTORES





MacConsultores
INGENIERIA & INTERVENCIÓN

ISO 9001:2015

OBJETIVO

FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS ISO 9001:2015

7

NORMA ISO 19011:2018
CAPÍTULO 6. REALIZACIÓN DE UNA AUDITORIA

AUDITOR SGC

VIRTUAL

AGENDA TU CONSULTA 3167582454
3183876079
comercial@maccalidad.com

Diagrama Fátima

macconsultores

www.macconsultores.com.co

#50

DOMINAR

CRITERIO AUDITORIA

PREPARACIÓN

TECNICAS DE AUDITORIA INTERNA
REPORTE DE NC
ISO 19011:2018

PLAN AUDITORIA

LISTA DE VERIFICACIÓN

REALIZACIÓN

MacConsultores



Introducción a las Auditorías

TECNICAS DE
AUDITORIA INTERNA
REPORT DE NC
ISO 19011:2018

PLAN DE AUDITORIA

Descripción de las actividades y de los
detalles acordados de una auditoría



PLAN DE AUDITORIA				
ORDEN	FECHA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESTADO
01	2023-01-15	Revisión de documentos	Responsable de procesos	Finalizado
02	2023-01-16	Revisión de documentos	Responsable de procesos	Finalizado
03	2023-01-17	Revisión de documentos	Responsable de procesos	Finalizado
04	2023-01-18	Revisión de documentos	Responsable de procesos	Finalizado
05	2023-01-19	Revisión de documentos	Responsable de procesos	Finalizado



6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

CRITERIOS PARA
ELABORAR LISTA DE
VERIFICACION:

Lista de Preguntas

Lista de Palabras Clave

De acuerdo a los
Procesos



TECNICAS DE
AUDITORIA INTERNA
REPORT DE NC
ISO 19011:2018

CAPÍTULO 6 – REALIZACIÓN DE UNA AUDITORÍA

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

6.2 Inicio
Actividades de
Auditoría.

6.3 Preparación de
Actividades de
Auditoría

6.4 Realización
de las
Actividades de
Auditoría

6.5 Preparación y
Distribución del
Reporte de
Auditoría

6.6 Finalización de
la Auditoría

6.7 Realización de
Auditoría de
Seguimiento

Mac

6.1 – Generalidades

6.2 – Inicio de la auditoría

6.2.1 – Generalidades

La responsabilidad de llevar a cabo dicha auditoría corresponde al líder del equipo auditor hasta que la auditoría se haya finalizado (ver 6.6).

Para iniciar una auditoría, se deberían tener en cuenta los pasos de la Figura; sin embargo, la secuencia puede diferir dependiendo del auditado, los procesos y otras circunstancias específicas de la auditoría.



FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

Mac

6.2 – Inicio de Auditoría

6.2.2 – Establecer contacto inicial con el auditado

Confirmar los canales de comunicación con los representantes del auditado

Confirmar la autoridad para llevar a cabo la auditoría

ACCESO DETERMINAR

MACCONSULTORES

FORMACION AUDITOR SCC ISO 9001:2015

6.2 – Inicio de Auditoría

6.2.3 – Determinación de la viabilidad de la auditoría

La viabilidad de la auditoría debería ser determinada a fin de proveer una confianza razonable de que los objetivos de auditoría pueden ser alcanzados.

Cuando la auditoría no resulta viable, se debería proponer una alternativa al cliente de auditoría en acuerdo con el auditado.

La determinación de la viabilidad debería tener en cuenta factores tales como la disponibilidad de lo siguiente:

- Información suficiente y apropiada para la planeación y realización de la auditoría.
- Cooperación adecuada por parte del auditado.
- Tiempo y recursos adecuados para la realización de la auditoría.

RECURSOS

MACCONSULTORES

FORMACION AUDITOR SCC ISO 9001:2015

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

6.3.1 – Realizar revisión de información documentada

La información documentada del sistema de gestión debería ser revisada para:

- Reunir información para preparar actividades de auditoría y documentos de trabajo aplicables (ver 6.3.4), ej. sobre los procesos, funciones,
- Establecer una visión general del grado de documentación del sistema de gestión para detectar posibles vacíos.

La documentación debería incluir: Los documentos y registros del sistema de gestión, así como reportes de auditorías previas.

La revisión documental debería tener en cuenta el tamaño, naturaleza y complejidad del sistema de gestión y organización del auditado, así como los objetivos y alcance de la auditoría.

MACCONSULTORES

FORMACION AUDITOR SCC ISO 9001:2015

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

6.3.2.1 Enfoque basado en el riesgo para la planificación

El líder del equipo de auditoría debería adoptar un enfoque basado en el riesgo para planificar la auditoría con base en la información del programa de auditoría y la información documentada proporcionada por el auditado.

La cantidad de detalles proporcionados en el plan de auditoría debería reflejar el alcance y la complejidad de la auditoría, así como también el riesgo de no alcanzar los objetivos de la auditoría. Al planificar la auditoría,

MACCONSULTORES

FORMACION AUDITOR SCC ISO 9001:2015

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

6.3.2.2 Detalles de planificación de auditoría

El líder del equipo auditor debería preparar un plan de auditoría basado en la información contenida en el programa de auditoría y en la documentación entregada por el auditado.

El plan debería facilitar la programación y coordinación eficiente de las actividades de auditoría a fin de alcanzar efectivamente los objetivos.

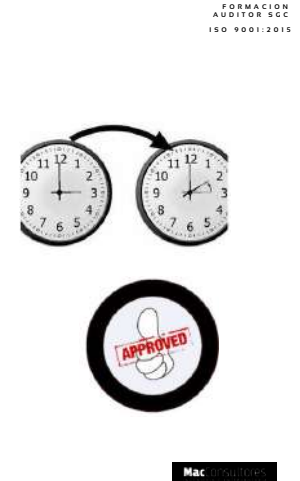


6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

6.3.2.2 Detalles de planificación de auditoría

El plan de auditoría *debería ser lo suficientemente flexible para permitir cambios que se puedan hacer necesarios* durante el progreso de las actividades de auditoría.

El plan de auditoría puede ser revisado y aceptado por el cliente de auditoría y debería ser presentado al auditado. Cualquier objeción por parte del auditado al plan de auditoría debería ser resuelta entre el líder del equipo auditor y el cliente de auditoría.



6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

PLAN DE AUDITORIA

- 1 Objetivos y alcance de la auditoría
- 2 Identificación de las personas que tengan responsabilidades directas con respecto a los objetivos y alcance
- 3 Identificación de los documentos de referencia (tales como las normas aplicables del SGI, matrices de P y R, A y otros documentos del proceso auditado)
- 4 Identificación de los miembros del equipo auditor y su rol
- 5 Fecha y lugar / Hora y duración esperados para cada actividad principal de la auditoría
- 6 Distribución del informe de la auditoría y la fecha esperada de publicación

FORMACION AUDITOR SGC ISO 9001:2015

Mac

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

Objetivos y alcance de la auditoría

DEFINIR EL OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

La razón del porque de la auditoría

- ✓ Determinar la conformidad
- ✓ Verificar el funcionamiento
- ✓ Determinar la eficacia
- ✓ Proveer oportunidades de mejora
- ✓ Asegurar el cumplimiento de los requisitos técnicos, legales o regulatorios
- ✓ Validar los planes de contingencia
- ✓ Verificar el cumplimiento de los programas



6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

Objetivos y alcance de la auditoría

ALCANCE

LIMITES DE LA AUDITORÍA, INICIO / FIN

- Lugares o sitios
- Áreas o procesos
- Criterios-requisitos
- Riesgos, Aspectos
- Período de tiempo



Mac CONSULTORES

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

Documentos de trabajo

Son todos los documentos requeridos para facilitar las investigaciones del auditor y para documentar y presentar los resultados, estos documentos pueden ser:

- Procedimientos de auditoría
- Listas de verificación
- Formatos de Hallazgos
- Actas de Reunión
- Formatos de informes de auditoría



Mac CONSULTORES

		PLAN DE AUDITORIA INTERNA		FORMACION	
				Versión No. 01	
		PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS A CLIENTES		Fecha de aprobación	
				Página 1 de 1	
OBJETIVO		Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de ACUALCO			
ALCANCE		Todos los Procesos relacionados con el SGI de ACBAICO			
CRITERIOS A AUDITAR		ISO 9001:2001/5/ OHSAS 18001:2007 - Manual y procedimientos de la Organización, Normatividad aplicable			
AUDITOR/ES		Ing. Ricardo Avila Soto			
EQUIPO AUDITOR		Katherine Osorio Peraranda			
FECHA DE EJECUCION		26/10/2017 - 27/10/2017			

PLAN DE AUDITORIA INTERNA				
FECHA	HORA	CRITERIO O PROCESO A AUDITAR	AUDITADO (S)	AUDITOR (S)
26-Oct	8:00 a.m.	REUNION DE APERTURA	Responsables de procesos	R.A.S / K.O.P
26-Oct	8:30 - 10:00 Am	GESTION Talento Humano	Responsables de procesos	K.O.P
26-Oct	8:30 - 10:30 AM	Atención al Cliente Y PQRS	Responsables de procesos	R.A.S
26-Oct	10:30 Am - 12:30 pm	Gestión Compras, Bienes y Almacén	Responsables de procesos	K.O.P

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

Taller 2. Plan de auditoría

Elabore un plan de auditoría para la actividad/ proceso/área asignada

AUDITORIAS INTERNAS

Mac CONSULTORES

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

6.3.3 Asignación de trabajo al equipo de auditoría

El líder del equipo auditor, consultando con el equipo auditor, debería asignar a cada miembro del equipo la **responsabilidad para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicos.**

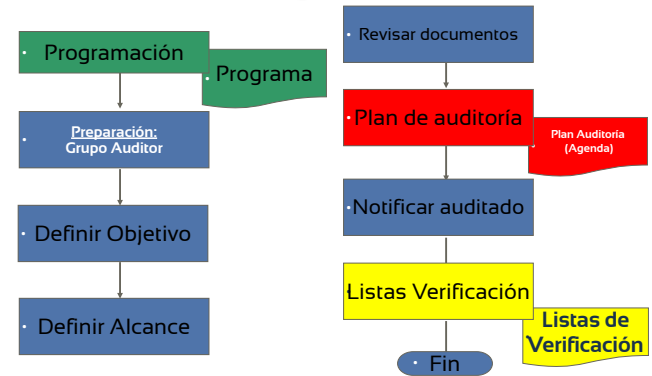
Tales asignaciones deberían tener en cuenta la **necesidad de independencia** y competencia de los auditores, y el uso eficaz de los recursos, así como las diferentes funciones y responsabilidades de los auditores, **auditores en formación y expertos técnicos.**



FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

Resumen Planificación de la Auditoría: Preparación



Mac 00503005

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

6.3.4 Preparación de información documentada para auditoría

Los miembros del equipo auditor deberían recolectar y revisar la información pertinente a las tareas asignadas y preparar los documentos de trabajo que sean necesarios como referencia y registro del desarrollo de la auditoría.

Los documentos de trabajo, incluyendo los registros que resultan de su uso, deberían retenerse al menos hasta que finalice la auditoría, o de acuerdo con lo especificado en el plan de auditoría.



FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

CRITERIOS
PARA
ELABORAR
LISTA DE
VERIFICACION:

Lista de Preguntas
Lista de Palabras Clave
De acuerdo a IOs Procesos



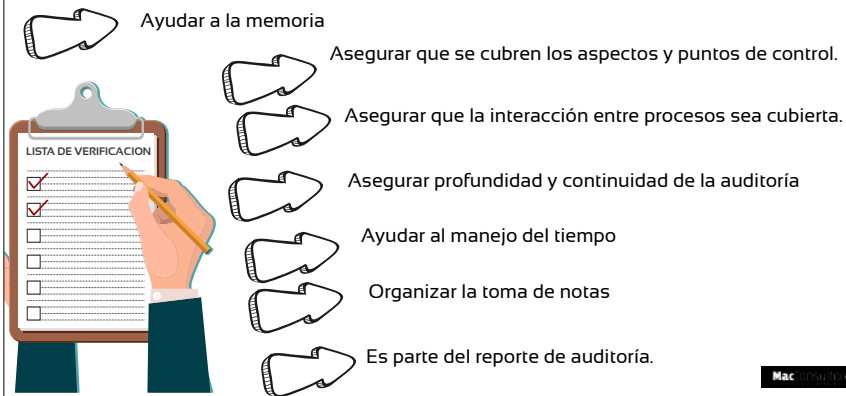
FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

Mac 00503005

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR SGA
ISO 9001:2015

PROPÓSITO DE LA LISTA DE VERIFICACIÓN:



Mac Consultores

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

MAL USO DE LAS LISTAS DE VERIFICACIÓN

-
- Los cuestionarios pueden limitar la visión.
 - Los cuestionarios pueden obstruir la comunicación
 - Un seguimiento estricto a la lista de verificación puede resultar en la omisión de importantes pistas de auditoría.



Mac Consultores

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR SGA
ISO 9001:2015

AL REVISAR LA DOCUMENTACIÓN:

- * Identificar el propósito de cada proceso.
- * Identificar las entradas
- * Identificar las salidas
- * Establecer el flujo o secuencia de actividades
- * Identificar los recursos que se requieren.
- * Identificar qué controles están implementados
- * (procedimientos, instrucciones, permisos, hechos de soborno, etc.)
- * Identificar los procedimientos establecidos de manera que se asegure una eficaz operación.
- * Identificar las interrelaciones
- * Establecer como fluye la comunicación
- * Observar los resultados y sus tendencias.
- * Observar las competencias del personal.



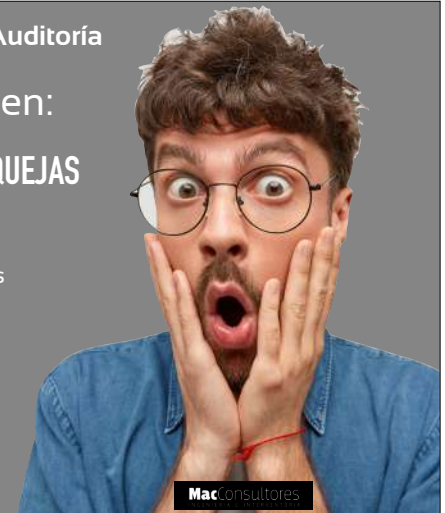
Mac Consultores

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

Las preguntas deben:

10 QUEJAS

-
- Buscar información relevante
 - No sugerir las respuestas
 - No contener frases emotivas o deducciones



Mac Consultores

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

TÉCNICA PARA HACER PREGUNTAS

Preguntas abiertas y neutras A / N	Preguntas cerradas y neutras C / N
Preguntas abiertas y condicionadas A / CD	Preguntas cerradas y condicionadas C / CD

Mac

LOS SIETE SABIOS

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015



Mac

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

LOS SIETE SABIOS, más las PREPOSICIONES

A
ANTE
BAJO
CABE
CON
CONTRA

DE
DESDE
EN
ENTRE
HACIA
HASTA

PARA
POR
SEGÚN
SIN
SOBRE
TRAS

Se pueden hacer hasta **99** preguntas abiertas

Mac

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

PREGUNTAS ABIERTAS Y NEUTRAS

- > Obtienen información amplia.
- > Permiten obtener un panorama completo
- > Hacen hablar.
- > Aclaran temas
- > Inician la etapa de contacto.
- > Permite profundizar en la información.

Desventajas:

- > Si se usan muy frecuentemente pueden dilatar la entrevista consumen bastante tiempo
- > El auditado se puede ir por las ramas



Mac

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

PREGUNTAS CERRADAS Y NEUTRAS

- Obtienen información concreta.
- Permiten centrar los temas
- Verifican datos.
- Verifican interpretación
- Obtienen compromisos.
- Resumen

¿Se reportaron?

Desventajas:

- Si se usan muy frecuentemente pueden quedarse en la superficie
- Consumen poco tiempo

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR

PREGUNTAS CERRADAS Y CONDICIONADAS

- Preguntas Cerradas - respuestas: **Si/No**
- Preguntas Condicionadas - respuestas: **Con pocas palabras**
- Diseñadas para obtener información: **muy específica**
- Útiles para obtener compromisos

Desventajas:

- No brindan mucha información
- si se usan muy frecuentemente puede dar la impresión de que se está haciendo un examen

6.3 – Preparación de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR

PREGUNTAS ACLARATORIAS

- Intentan clarificar, obtener información completa y prevenir malos entendidos
- Permiten obtener un resumen completo

Desventajas:

- Si se usan muy frecuentemente pueden dar la impresión de que no se está poniendo atención
- Consumen bastante tiempo
- Si no está preparado para escuchar atentamente, no haga la pregunta

FORMACION
AUDITOR

¿Que requisitos auditoria al proceso de Talento Humano?

Mindimeter



MacConsultores

Taller 3. Lista de Verificación

Elabore una lista de verificación para la actividad/proceso/área asignado

AUDITORIAS INTERNAS

MacConsultores

ETAPAS AUDITORIA

TECNICAS DE
AUDITORIA INTERNA
REPORTE DE NC
ISO 19011:2018

PLAN AUDITORIA

LISTA DE VERIFICACIÓN

PROGRAMACIÓN

REALIZACIÓN

PREPARACIÓN

REUNIÓN DE
APERTURA

RECOPILAR
INFORMACIÓN

GENERAR
HALLAZGOS
COMUNICARLOS

REUNIÓN DE CIERRE



MacConsultores

Reunión de apertura



MacConsultores
SOLUCIONES & INNOVACIONES

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.3 Realización de la reunión de apertura

El propósito de la reunión de apertura es:

-  Confirmar que todas las partes están de acuerdo con el plan de auditoría (auditado, equipo auditor).
-  Presentar al equipo auditor.
-  Asegurar que se pueden llevar a cabo todas las actividades de auditoría planeadas.

Se debería realizar una reunión de apertura con la dirección y/o con líderes de procesos. Durante la reunión de apertura se debería dar la oportunidad de hacer preguntas.

MacConsultores
INDEPENDENCIA E INTERDEPENDENCIA



6.4 - Realización de actividades de Auditoría

- AGENDA DE LA REUNIÓN DE APERTURA
- Presentar el equipo
- Objetivo, alcance y criterio
- Revisión del plan de auditoría y métodos
- Explicar acerca del muestreo
- Confidencialidad
- Método de reporte
- Clasificación de RNC
- Confirmar que el personal está avisado y disponible
- Confirmar la logística
- Requisitos de seguridad
- Preguntas

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

MacConsultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.2 Asignación de roles y responsabilidades de guías y observadores

Los guías nombrados por el auditado, deberían ayudar al equipo auditor y actuar a petición del líder del equipo auditor.

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

Los guías y observadores (ej. entes reguladores u otras partes interesadas) pueden acompañar al equipo de auditores.

Estos no deberían influenciar o interferir con la realización de la auditoría.

Para los observadores, cualquier obligación relacionada con salud y seguridad y confidencialidad y seguridad de la información debería ser manejada entre el cliente de auditoría y el auditado.

AUDITORIA
INTERNA



6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.4 - Comunicación durante la auditoría

El equipo auditor debe reunirse periódicamente para:

- Intercambiar información.
- Evaluar el progreso de la auditoría.
- Reasignar trabajo entre los auditores.

El líder del equipo debe comunicar periódicamente:

- Estado de la auditoría.
- Inquietudes del auditado o cliente.
- Evidencia que sugiera un riesgo inmediato o significativo.



FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

ALERTA!



6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.4 – Comunicación durante la auditoría

Cualquier inquietud sobre una cuestión fuera del alcance de la auditoría debería anotarse y notificarse al líder, para su posible comunicación al cliente de la auditoría y al auditado

Cuando las evidencias indican **que los objetivos de la auditoría no son alcanzables**, el auditor líder informa de las razones al cliente de la auditoría y al auditado para determinar las acciones apropiada

FEEDBACK

ALERTA!

CHANCE

FORMACION AUDITOR SGC ISO 9001:2015

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.6 Revisión de información documentada durante la realización de la auditoría

La documentación relevante del auditado debería ser revisada para:

Determinar la conformidad del sistema, en cuanto a su documentación, con los criterios de auditoría

Reunir información para apoyar las actividades de auditoría

Si no se puede proveer documentación adecuada durante el marco de tiempo dado en el plan de auditoría, el líder del equipo auditor debería informar este hecho tanto a la persona que gestiona el programa de auditoría como al auditado.

OHSEQ Sistema Integrado de Gestión

Mac Consultores

ASTIVIK

SGC ISO 9001

AUDITORIA INTERNA SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

OCTUBRE 2022

Mac Consultores INGENIERIA & INTERVENTORIA

AGENDA TU CONSULTA 3167582454 3183876079 comercial@maccalidad.com

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.7 Recolección y Verificación de la Información

CONSISTE EN OBTENER PRUEBAS TANGIBLES (OBJETIVAS) DE CÓMO EL SISTEMA DE GESTIÓN FUNCIONA (**ADECUADO**)

EVIDENCIAS OBJETIVAS

UN PROCEDIMIENTO UN REGISTRO APROBACIONES (VO.BO.). UNA PRÁCTICA DEMOSTRADA.

FORMACION

Mac Consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.7 Recolección y Verificación de la información

FORMACION
AUDITOR SCA
ISO 9001:2015

Durante la auditoría, la información relevante a los objetivos, alcance y criterios de la auditoría, incluyendo información relacionada con interfaces entre funciones, actividades y procesos debería ser recolectada **por medio de muestreo apropiado** y debería ser verificada.



Solo información verificable debería ser aceptada como evidencia de auditoría. La **evidencia de auditoría que conduce a hallazgos de auditoría** debería ser registrada.

Mac consultores

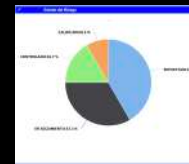
6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.7 Recolección y Verificación de la información

FORMACION
AUDITOR SCA
ISO 9001:2015



Recolección y selección (a través de revisión de documentos, entrevistas, observación otros)

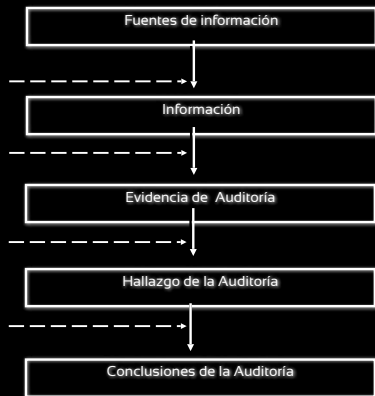


Item	Descripción	Valor	Porcentaje
1	Deficiencias	10	25%
2	Conformidad	30	75%
3	Observaciones	5	12.5%
4	Recomendaciones	5	12.5%

Verificación

Comparación con los criterios de Auditoría

Revisión



Mac consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

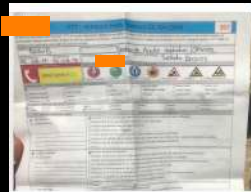
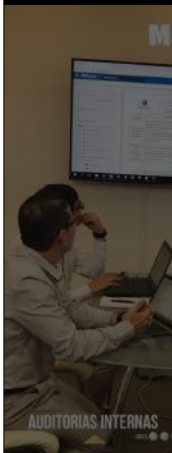
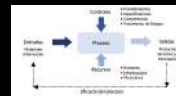
6.4.7 Recolección y Verificación de la información

FORMACION
AUDITOR SCA
ISO 9001:2015

DOS CAMINOS PARA OBTENERLAS

AUDITORÍA POR ACTIVIDAD:
INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE UNA DE LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA.

AUDITORÍA POR TRAZABILIDAD:
INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE UN CASO FORMAL, UN DOCUMENTO, UN PRODUCTO, ETC. SIGUIENDO SU HISTORIA.



Mac consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR SCA
ISO 9001:2015

RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS FUENTES DE INFORMACIÓN



PERSONAS
Responsabilidad
Calificación
Competencias

TERRENO
Procesos
Áreas de Trabajo
Almacenes

DOCUMENTOS
Manual del Sistema
Procedimientos
Instrucciones
Registros
Reglamentos
Panorama
Ley
Matrices

MacConsultores
INGENIEROS Y ENTRENADORES

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

FORMACION AUDITOR SGA ISO 9001:2015

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

- Utilizar la lista de chequeo como una guía.
- Identificar el circuito lógico del producto y seguirlo siempre que sea posible.
- Estar atento a cada indicio de fluya en la auditoría.
- Registrar las observaciones y en caso de no conformidades validarlas con el auditado.
- Evaluar.

Mac consultores



6.4 - Realización de actividades de Auditoría

FORMACION AUDITOR SGC ISO 9001:2015

La entrevista se debe realizar:

- Con personas de diferentes niveles y funciones.
- Durante las horas de trabajo normales y en el sitio de trabajo normal del entrevistado.
- Procurar que la persona se sienta cómoda.
- Explicar la razón de la entrevista y las notas que se tomen.
- Se pueden iniciar solicitando que se describa el trabajo.
- Los resultados se deben resumir y revisar con la persona.
- Agradecer a la persona por su participación y cooperación.

The first photo shows a group of people in a meeting. The second photo shows a person being interviewed at a desk. The third photo shows a group of people in a meeting. The Mac consultores logo is in the bottom right corner.

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

FORMACION AUDITOR SGC ISO 9001:2015

Las relaciones entre los auditores y los auditados son críticas para el éxito de la auditoría

The image shows two men in suits, one in a dark suit and one in a light suit, looking at each other. The Mac consultores logo is in the bottom right corner.

Comunicación

- Información
- Actitudes
- Ideas

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

Mac

LOS % DE LA COMUNICACIÓN

➡	La palabra		7%
➡	Tono de Voz		38%
➡	El lenguaje Corporal		55%

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

Mac

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

FACTORES QUE INFLUYEN EL DESARROLLO DE UNA ENTREVISTA

- ➡ La relación del entrevistador con el entrevistado, el momento y el marco de la entrevista.
- ➡ El lugar de la entrevista.
- ➡ El tipo de documentación de la entrevista.
- ➡ La forma de preguntar (como se plantean las preguntas).

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

Mac

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

ENFOQUE EXITOSO PARA LA AUDITORÍA :

- ➡ Establecer un clima adecuado
- ➡ Tranquilizar al auditado
- ➡ Usar una técnica adecuada para hacer preguntas
- ➡ Mantener informado al auditado acerca de sus observaciones
- ➡ Eliminar miedos
- ➡ Elimine obstáculos

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

TÉCNICAS PARA HACER PREGUNTAS

LA ENTREVISTA

Haga preguntas en forma natural
Introduzca las preguntas en la conversación general

No haga preguntas cruzadas
Evite caer en la práctica
preguntas- respuestas



FORMACION
AUDITOR

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

PREGUNTAS QUE SE DEBEN EVITAR

CAPCIOSAS: Sugieren al auditado la respuesta.

Ejemplo: ¿Este no es un residuo peligroso?

AGRESIVAS: Colocan al auditado fuera de lugar, utilizan palabras emotivas y pueden obligar al auditado a retirarse, menta o no coopere más.

Ejemplo: ¿Parece que usted tiene problemas en manejar este proceso?

MÚLTIPLES: Confunden o desvían al auditado.

Ejemplo: ¿Si es esta su labor?, ¿Y conoce los indicadores que generan rentabilidad en esta empresa?, ¿lo ha estudiado?



FORMACION
AUDITOR SCC
ISO 9001:2015

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

MALOS HÁBITOS A EVITAR DURANTE SUS ENTREVISTAS:

Fingir atención

Ocuparse previamente

Sobre reacción

Interrumpir al que habla

Escuchar sólo lo que queremos oír

Usar el tiempo de escuchar, para pensar en otras cosas



FORMACION
AUDITOR

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.7 Recolección y Verificación de la información

Técnicas de Auditorías - Métodos para obtener información

1. Observación de Condiciones y Actividades

2. Revisión de Documentos



FORMACION
AUDITOR SCC
ISO 9001:2015

3. Entrevistas

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.7 Recolección y Verificación de la información

Observación de Condiciones



FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

Mac consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.7 Recolección y Verificación de la información

Observación de las Instalaciones

Unidades de proceso
Fuentes de emisión
Puntos de descarga
Áreas de almacenamiento
Áreas de mantenimiento
Oficinas



FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

Mac consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.7 Recolección y Verificación de la información

*¿Qué debemos
examinar sobre
la documentación?*



EL FONDO

Cubrimiento del tema
Quién, qué, cuándo, cómo...?
Exactitud de las referencias a otros documentos
Secuencia adecuada

Coherencia
Actualizado

LA FORMA

Conformidad con la norma fundamental de la empresa

Identificación

LA APLICACIÓN

Adecuada difusión
Efectiva implementación

FORMACION
AUDITOR SGA
ISO 9001:2015

Mac consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.7 Recolección y Verificación de la información

OBSERVACIÓN DE EQUIPOS

¿Para qué sirve?
¿Puede tener un impacto en el ambiente, la persona o el producto?

¿Se calibró o ajustó?

¿Existe un registro?

¿Cuál es la lectura?

¿La lectura está dentro de los criterios operativos aceptables?



FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

Mac consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.7 Recolectión y Verificación de la información

Observación de Actividades

1. ¿Se cumplen los procedimientos?
2. ¿Se siguen los instructivos de trabajo?
3. ¿Las actividades se realizan con criterios de preservación ambiental y de protección a la salud de los trabajadores?
4. ¿Se controlan los procesos, los aspectos ambientales y los peligros en la ejecución de las actividades?
5. ¿Son efectivos los controles?



FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

► El auditor debe estar listo para:

- Seguir los procesos de un extremo hasta el otro, verificando la efectividad del control.
- No limitarse a determinar la conformidad de las actividades. Evaluar también, si los procesos son capaces y producen los resultados deseados.

♦ El auditor debe evaluar los procesos y el ciclo de gestión de mejora continua:

- ¿Programas de mejora se cumplen? ¿recursos? ¿adecuados?
- ¿Las mediciones permiten evaluar si se alcanzan las mejoras?
- ¿Si no se alcanzan los objetivos se toman acciones correctivas?
- ¿Mecanismos de mejora son sistemáticos?



FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

Manejo del Tiempo

1. El tiempo es siempre corto
2. Planee bien
3. No permita que su auditoría se extienda demasiado
4. No se enfoque en trivialidades
5. Decida el tamaño de la muestra y apéguese a ella



FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.8 Generación de hallazgos de auditoría



Debería ser evaluada
contra Criterios



Hallazgos

Conforme
No Conforme
Observacion
Fortalezas



El equipo de auditoría debería reunirse con la frecuencia que sea necesaria para revisar los hallazgos de auditoría a intervalos adecuados durante la auditoría.



La evidencia de auditoría



TECNICAS DE
AUDITORIA INTERNA
REPORTE DE NC
ISO 19011:2018

Mac resources



REPORTE DE NO CONFORMIDAD

Introducción a las Auditorías



Hallazgos de la auditoría

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recogida frente a los criterios de la auditoría

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

6.4.8 Generación de hallazgos de auditoría:

Hallazgos:

Sugerencias redacción NC

1. "No existe evidencia objetiva que _____ la norma requiere _____"
2. "La práctica de _____ no ha sido documentada en el sistema de gestión antisoborno, el Requisito _____ de la ISO 9001 solicita que _____"
3. "Se evidenció que la actividad de _____ no se realiza como está indicado en el ítem 6 del procedimiento P-012 que expresa _____"

Mac consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

6.4.8 Generación de hallazgos de auditoría



REPORTES DE HALLAZGOS

No conformidad:
"Incumplimiento de un requisito"

ISO 9001:2015

Mac consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

6.4.8 Generación de hallazgos de auditoría



La forma adecuada de establecer una no conformidad



Es una observación exacta de los hechos

Dirige al qué, cuándo dónde

Es recuperable (trazable)

Ayuda a lograr la implementación de la acción correctiva



6.4 - Realización de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

6.4.8 Generación de hallazgos de auditoría

NO CONFORMIDAD MAYOR :

UNA FALTA DE IMPACTO QUE ATENTA CONTRA
UN REQUISITO DE LA NORMA, REQUISITO
LEGAL, REQUISITO DEL CLIENTE.
TOMA TIEMPO RESOLVERLA.

Ejemplo:

Contradicción entre política y acciones implementadas.
No se ha implementado un criterio de auditoría.

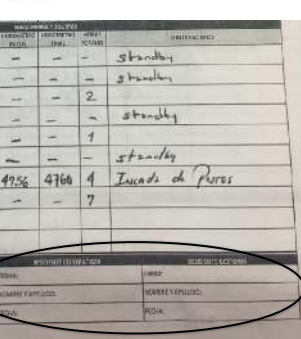
Hay procedimiento pero se realiza lo contrario.



Mac consultores

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

Documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido



Nota: Se puede levantar una no conformidad mayor por la acumulación de varias no conformidades menores del mismo requisito o criterio.

MacConsultores

FORMACION
AUDITOR HSEQ
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018

Describe lo que encontró el equipo auditor.

- ¿Quien (es)?, Cargos
- ¿Qué?, Lo que pasó
- ¿Cuándo?, Fecha
- ¿Dónde?, Ubicación Física
- ¿Cuál (es)?, Cosas
- ¿Cuánto?, Cantidades, Valores

MacConsultores

TECNICAS DE
AUDITORIA INTERNA
REPORTE DE NC
ISO 19011:2018

CRITERIO

MacConsultores

TECNICAS DE
AUDITORIA INTERNA
REPORTE DE NC
ISO 19011:2018

El procedimiento de Control de documentos Version 04 del 24-01-2023 establece que los procedimientos se aprueban impresos con la firma del Director en la portada o digital con un correo de aprobación por el director.



MacConsultores

Introducción a las Auditorías

TECNICAS DE
AUDITORIA INTERNA
REPORTE DE NC
ISO 19011:2018

EVIDENCIA

Los procedimientos de la empresa están aprobados



Mac consultores

Introducción a las Auditorías

TECNICAS DE
AUDITORIA INTERNA
REPORTE DE NC
ISO 19011:2018

EVIDENCIA

Durante la auditoría al proceso de gestión de Producción de una empresa METALMECANICA, se detectan que los procedimientos que No están impresos en el punto de uso:



Mac consultores

Introducción a las Auditorías

TECNICAS DE
AUDITORIA INTERNA
REPORTE DE NC
ISO 19011:2018

EVIDENCIA

Los procedimientos que están impresos en el punto de uso (Proceso de Producción): MOLDEADO DE ESTRUCTURAS VERSION 05 del 15-12-2023, MONTAJE DE LAMINA VERSION 06 del 20-12-204 no están aprobados con la firma del Director.



Mac consultores

Introducción a las Auditorías

TECNICAS DE
AUDITORIA INTERNA
REPORTE DE NC
ISO 19011:2018

CRITERIO

ISO 9001:2015



Mac consultores

Introducción a las Auditorías

TECNICAS DE
AUDITORIA INTERNA
REPORTE DE NC
ISO 19011:2018

CRITERIO

El procedimiento de Control de documentos Version 04 del 24-01-2023 establece que los procedimientos se aprueban impresos con la firma del Director en la portada o digital con un correo de aprobación por el director.



Mac consultores

Introducción a las Auditorías

TECNICAS DE
AUDITORIA INTERNA
REPORTE DE NC
ISO 19011:2018

CRITERIO

El procedimiento de Control de documentos Version 04 del 24-01-2023 establece que los procedimientos se aprueban impresos con la firma del Director en la portada o digital con un correo de aprobación por el director.

Norma ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.



Mac consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

TECNICAS DE
AUDITORIA INTERNA
REPORTE DE NC
ISO 19011:2018

6.4.8 Generación de hallazgos de auditoría

REDACCIÓN DE LOS HALLAZGOS

Se evidencia que Durante la auditoría al proceso de gestión de Producción de una empresa METALMECANICA, que los procedimientos que están impresos en el punto de uso: MOLDEADO DE ESTRUCTURAS VERSION 05 del 15-12-2023, MONTAJE DE LAMINA VERSION 06 del 20-12-2024 no están aprobados con la firma del Director. **incumpliendo** El procedimiento de Control de documentos Version 04 del 24-01-2023 establece que los procedimientos se aprueban impresos con la firma del Director en la portada y la norma ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.2 Creación y actualización "Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación."

Mac consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

FORMACION
AUDITOR HSEQ
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018

6.4.8 Generación de hallazgos de auditoría

REDACCIÓN DE LOS HALLAZGOS

EJEMPLO: En la oficina del director administrativo se encontró (evidenció, halló, observó, etc.) el documento PTC-GAD-01 versión 3, esta versión es obsoleta ya que el listado maestro de documentos internos indica que la versión vigente es la 4; **incumpliendo** la norma ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.3.2 literal c) control de cambios (por ejemplo, control de versión)

Mac consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.8 Generación de hallazgos de auditoría

Reportes de No Conformidad

Reportar el hallazgo explicando el requisito que se incumple y soportado en la evidencia objetiva.

- Claro
- Conciso y exacto
- Completo
- Que describa el problema

7.1.5.2	No se evidencia certificado de calibración del equipo utilizado para determinar el espesor o conformidad de la actividad de pintura para la reparación de la embarcación JAMAICA 1 – Proveedor : PINTAX Actividad: 01 10 2017, incumpliendo 7.1.5.2 de ISO 9001:2015	NC 9
---------	--	------

Esto ayuda a la investigación y sirve al auditor como una autoverificación, para evitar "inventar los requisitos"

Mac consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.8 Generación de hallazgos de auditoría

REDACCIÓN DE HALLAZGOS

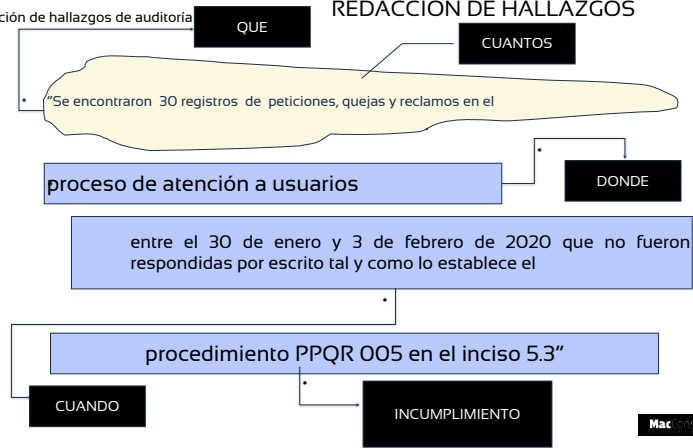
"Se encontraron 30 registros de quejas y reclamos en el proceso de servicio al cliente entre el 30 de enero y 3 de febrero de 2020 que no fueron contestadas por escrito tal y como lo establece el procedimiento PPQR 004 en el inciso 5.3"

Mac consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.8 Generación de hallazgos de auditoría

REDACCIÓN DE HALLAZGOS



Mac consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.8 Generación de hallazgos de auditoría

AL REDACTAR EL REPORTE DEL HALLAZGO:



Sea precavido, no sea demasiado concluyente!

No juzgue con base en las apariencias

Este seguro de tener la evidencia completa!

Este seguro de que su evidencia es objetiva!

En caso de duda, investigue!

Identifique las pistas para investigaciones adicionales



Mac consultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.8 Generación de hallazgos de auditoría

REDACCIÓN DE LA OBSERVACION

✓ LA DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO



✓ LOS RIESGOS

✓ LAS REFERENCIAS

Es conveniente que contengan estos elementos:

Lo encontrado por el equipo auditor.

- ¿Quien (es)?, Cargos
- ¿Qué?, Lo que pasó
- ¿Cuándo?, Fecha
- ¿Dónde?, Ubicación
- ¿Cuánto?, Cantidad(es)
- ¿Cuál (es)? Cosas

¿Cuales serian los posibles efectos o consecuencias para la organización de no tener en cuenta lo observado

Los criterios que están en riesgo, así como las posibles consecuencias.

FORMACION
AUDITOR HSEQ
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018

Mac conputores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.8 Generación de hallazgos de auditoría

REDACCIÓN DE LA OBSERVACIÓN

EJEMPLO: Al verificar la identificación del producto para establecer su estado de aprobación, el auditado manifestó que solo ingresaban al almacén los productos o insumos que aprobaran la verificación, el auditor ingresa al almacen y lo confirma aunque esta actividad no se encuentra formalizada, y solo es de conocimiento del auditado; lo que puede generar problemas a la organización, ya que al faltar el almacenista, la persona que lo reemplace no tenga el conocimiento y los materiales no aprobados ingresen al almacén y sean utilizados, incumpliendo con la política. **Afectando a la norma ISO 9001:2015 en los numerales 8.5.2, 8.5.4 y 8.6, en relación a conocer el estado de aprobación del producto.**

FORMACION
AUDITOR HSEQ
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018

Mac conputores

AUDITOR
SGC

VIRTUAL

FORMACIÓN DE AUDITORES
INTERNOS SGC

REDACCION DE NO
CONFORMIDADES

AUDITORIAS INTERNAS

Mac conputores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.9 Determinación de conclusiones de auditoría

Las conclusiones de auditoría pueden tratar aspectos tales como:

El grado de conformidad con los criterios de auditoría y la robustez del sistema de gestión, incluyendo la eficacia del sistema de gestión para cumplir los resultados previstos, la identificación de riesgos y la eficacia de las acciones tomadas por el auditado para abordar los riesgos

la implementación, el mantenimiento y la mejora eficaces del sistema

El logro de los objetivos de la auditoría, cobertura del alcance de la auditoría y cumplimiento de los criterios de la auditoría

Hallazgos similares encontrados en distintas áreas auditadas o en una auditoría conjunta o en una auditoría previa, con el propósito de identificar tendencias



6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.10 Realización de la reunión de clausura

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

Se debería llevar a cabo una reunión de cierre, facilitada por el líder del equipo auditor, para presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría.



Los participantes de la reunión de cierre deberían incluir la gerencia del auditado y, cuando sea apropiado, aquellos responsables por las funciones o procesos que han sido auditados, y también pueden incluir al cliente de auditoría u otras partes.

Si los objetivos de la auditoría así lo especifican, se pueden presentar recomendaciones de mejora.

MacConsultores

6.4 - Realización de actividades de Auditoría

6.4.10 Realización de la reunión de clausura

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

AGENDA DE LA REUNIÓN DE CIERRE

Agradecer al auditado y nueva presentación del equipo
Reiterar la razón, alcance y criterio
Reportar las observaciones positivas y negativas



Declaración Confidencialidad
Resumen General
Relación de los Hallazgos
Preguntas y respuestas
Aclaraciones AC y AP



MacConsultores

6.5 Preparación y distribución del informe de auditoría

6.5.1 Preparación del informe de auditoría

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

El líder del equipo auditor debería reportar los resultados de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría.

El reporte de auditoría debería proveer un registro completo, exacto, conciso y claro de la auditoría.

NOTA: El reporte de auditoría puede ser desarrollado antes de la reunión de cierre.



MacConsultores

6.5 Preparación y distribución del informe de auditoría

6.5.1 Preparación del informe de auditoría

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

Informe

Traduce fielmente las conclusiones de la reunión de clausura.

Contiene el alcance y el objetivo de la Auditoría

Fecha de Auditoría

Equipo Auditor

Los documentos de referencia consultados
No Conformidades u Observaciones detectadas

Puntos fuertes de la actividad auditada



MacConsultores

6.5 Preparación y distribución del informe de auditoría

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

6.5.1 Preparación del informe de auditoría

Informe

CONCLUSIÓN GENERAL

Resumen de los puntos fuertes y débiles del sistema auditado.

Formula una opinión sobre las acciones prioritarias que hay que iniciar,

Es la única parte subjetiva del informe



6.5 Preparación y distribución del informe de auditoría

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

6.5.2 Distribuir el informe de auditoría

El reporte de auditoría debería ser emitido dentro de un periodo de tiempo acordado. En caso de demoras, las razones deberían ser comunicadas a la persona que gestiona el programa de auditoría.

El reporte de la auditoría debería estar fechado, revisado y aprobado, según aplique, de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría. El reporte de la auditoría debería entonces ser distribuido a los receptores designados en los procedimientos o plan de auditoría.

EL INFORME ES PROPIEDAD DEL CLIENTE Y SU CONFIDENCIALIDAD DEBE SER RESPETADA Y SALVAGUARDADA APROPIADAMENTE POR LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE AUDITORÍA Y TODOS LOS DESTINATARIOS DEL INFORME.



Mac Consultores

6.6 – Finalización de la auditoría (6.6 Completar la auditoría)

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

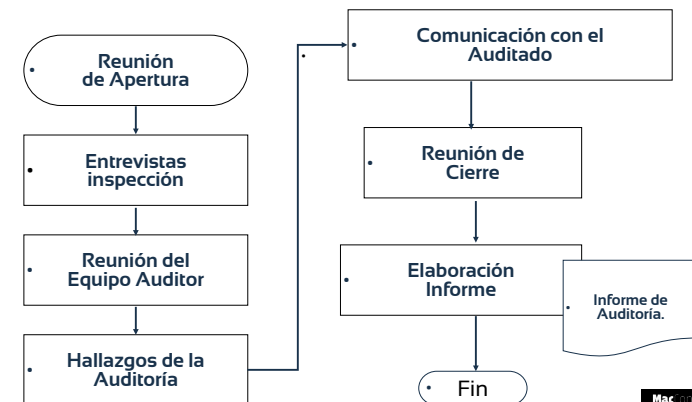
La auditoría finaliza cuando todas las actividades de auditoría planeadas hayan sido llevadas a cabo, o acordadas de otro modo con el cliente de auditoría

Los documentos pertenecientes a la auditoría deberían conservarse o destruirse de común acuerdo entre las partes participantes y de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría y los requisitos aplicables.

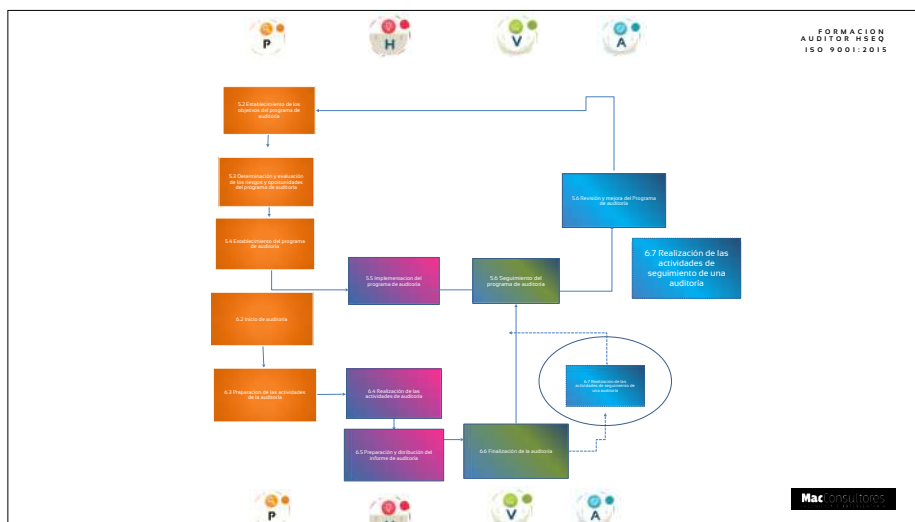


RESUMEN DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

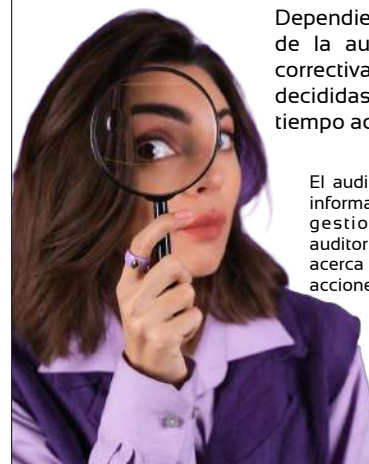


Mac Consultores



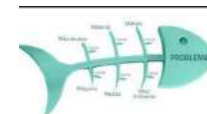
6.7 Realización de seguimiento de auditoría

FORMACION AUDITOR HSEQ ISO 9001:2015



Dependiendo de los objetivos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de acciones correctivas o de mejora. Tales acciones generalmente son decididas y emprendidas por el auditado en un intervalo de tiempo acordado.

El auditado debería mantener informados a la persona que gestiona el programa de auditoría y al equipo auditor acerca del estatus de estas acciones.



La finalización y efectividad de estas acciones debería ser verificada. Esta verificación puede ser parte de una auditoría posterior.

Mac consultores

6.7 Realización de seguimiento de auditoría

FORMACION AUDITOR HSEQ ISO 9001:2015

HALLAZGOS



Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recogida frente a los **criterios** de la auditoría

Mac consultores

6.7 Realización de seguimiento de auditoría

FORMACION AUDITOR HSEQ ISO 9001:2015



Mac consultores

6.7 Realización de seguimiento de auditoría

FORMACION
AUDITOR HSEQ
ISO 9001:2015



6.7 Realización de seguimiento de auditoría

FORMACION
AUDITOR HSEQ
ISO 9001:2015



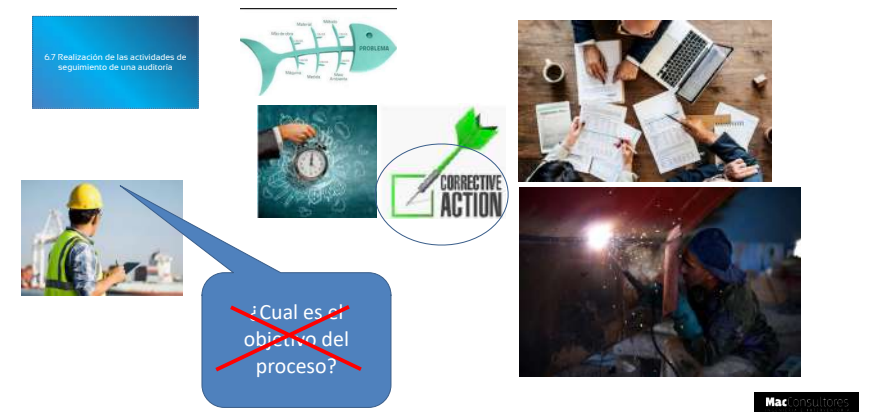
6.7 Realización de seguimiento de auditoría

FORMACION
AUDITOR HSEQ
ISO 9001:2015



6.7 Realización de seguimiento de auditoría

FORMACION
AUDITOR HSEQ
ISO 9001:2015



6.7 Realización de seguimiento de auditoría

FORMACIÓN
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

EVIDENCIAS

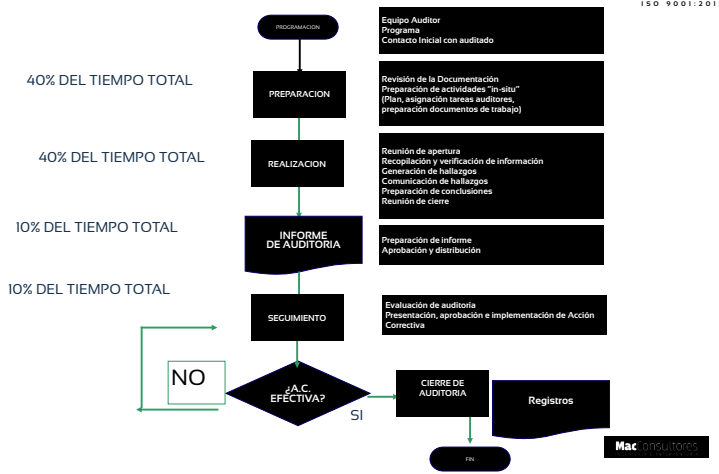
REGISTROS

VERSION 02

EFICACIA

RESUMEN Y DURACIÓN DE LAS AUDITORÍAS

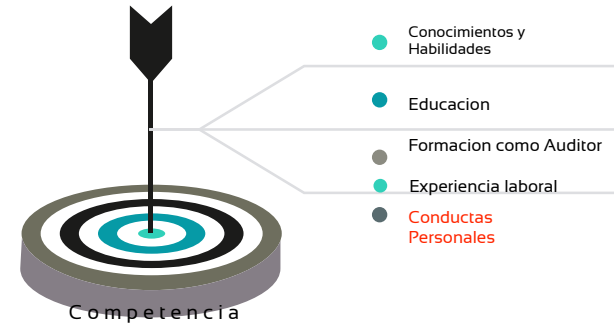
FORMACIÓN
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015



7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

FORMACIÓN
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

7.2.1 Generalidades



Mac Consultores

Mac Consultores
INSTRUMENTOS & INTERVENCIÓN

ISO 9001:2015

OBJETIVO

FORMACIÓN DE AUDITORES
INTERVENCIÓN ISO 9001:2015

AUDITOR

SGC

7

NORMA ISO 19011:2018
CAPÍTULO 7. COMPETENCIA
Y EVALUACIÓN DE
AUDITORES

VIRTUAL

AGENDA TU CONSULTA 3167582454
3183876079
comercial@maccalidad.com

www.macconsultores.com.co

167

7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

7.2.2 Comportamiento personal

Los auditores deberían mostrar un **comportamiento profesional** durante el desarrollo de las actividades de auditoría, incluyendo ser:

- a) **ético**, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto
- b) **de mentalidad abierta**, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos
- c) **diplomático**, es decir, con tacto en las relaciones con las personas
- d) **observador**, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades
- e) **perceptivo**, es decir, consciente y capaz de entender las situaciones
- f) **versátil**, es decir, capaz de adaptarse fácilmente a diferentes situaciones
- g) **tenaz**, es decir, persistente y orientado hacia el logro de los objetivos



MacConsultores
INTEGRIDAD E INDEPENDENCIA

FORMACION
AUDITOR HSE
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018

7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

7.2.2 Comportamiento personal

- h) **decidido**, es decir, capaz de alcanzar conclusiones oportunas basadas en el análisis y el razonamiento lógico
- i) **seguro de sí mismo**, es decir, capaz de actuar y funcionar independientemente a la vez que interactúa eficazmente con otros
- e) **perceptivo**, es decir, consciente y capaz de entender las situaciones
- j) **capaz de actuar con firmeza**, es decir, capaz de actuar de manera responsable y ética, aunque estas acciones puedan no ser siempre populares y en alguna ocasión puedan causar desacuerdos o alguna confrontación;
- k) **abierto a la mejora**, es decir, dispuesto a aprender de las situaciones
- l) **abierto a las diferencias culturales**, es decir, observador y respetuoso con la cultura del auditado



m) **colaborador**, es decir, que interactúa eficazmente con los demás, incluyendo los miembros del equipo auditor y el personal del auditado.

MacConsultores
INTEGRIDAD E INDEPENDENCIA

FORMACION
AUDITOR HSE
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018

7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

7.2.3.1 Generalidades

7.2.3.2 Conocimientos y habilidades genéricos de los auditores de sistemas de gestión

a) Principios, procedimientos y métodos de auditoría:

Los conocimientos y experiencia en esta área habilitan al auditor para aplicar los principios, procedimientos y métodos apropiados a diferentes auditorías, y para asegurar que las auditorías sean realizadas de manera consistente y sistemática.



MacConsultores

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

7.2.3.1 Generalidades

7.2.3.2 Conocimientos y habilidades genéricos de los auditores de sistemas de gestión

b) Documentos del sistema de gestión y de referencia:

El conocimiento y habilidades en esta área capacitan al auditor para comprender el alcance de la auditoría y aplicar los criterios de auditoría, y deberían cubrir lo siguiente:

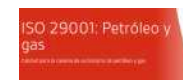
Normas de sistemas de gestión u otros documentos usados como criterios de auditoría;

La aplicación de las normas de sistemas de gestión por parte del auditado y otras organizaciones, según sea apropiado;

Interacción entre los componentes del sistema de gestión;

Reconocer la jerarquía de los documentos de referencia;

Aplicación de los documentos de referencia a diferentes situaciones de auditoría.



FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

7.2.3.1 Generalidades

7.2.3.2 Conocimientos y habilidades genéricos de los auditores de sistemas de gestión

c) Contexto organizacional:

El conocimiento y habilidades en esta área capacitan al auditor para comprender la estructura del auditado, así como su negocio y prácticas gerenciales y debería cubrir lo siguiente:

- ♦ Tipos organizacionales, gobierno, tamaño, estructura, funciones y relaciones.
- ♦ Conceptos generales de negocio y gerencia, procesos y terminología relacionada, incluyendo planeación, presupuesto y manejo de personal.
- ♦ Aspectos sociales y culturales del auditado.



Mac Consultores

FORMACION
AUDITOR SCC
ISO 9001:2015

7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

7.2.3.1 Generalidades

7.2.3.2 Conocimientos y habilidades genéricos de los auditores de sistemas de gestión

d) Requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos que apliquen al auditado:

Los conocimientos y habilidades en esta área capacitan al auditor para ser consciente y trabajar dentro de los requisitos legales y contractuales de la organización. El conocimiento y habilidades específicas a la jurisdicción o a las actividades y productos del auditado deberían cubrir lo siguiente:

- Leyes y regulaciones y sus agencias gobernantes.
- Terminología legal básica.
- Contratación y responsabilidad.



¿Qué es la normativa técnica colombiana para ascensores NTC 5926-1?



Mac Consultores

FORMACION
AUDITOR SCC
ISO 9001:2015

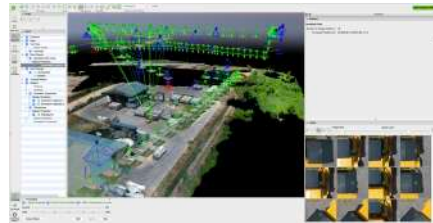
7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

7.2.3.1 Generalidades

7.2.3.3 Competencia de los auditores en la disciplina y en el sector específicos

Los auditores deberían tener el conocimiento y habilidades específicas para la disciplina y sector que sean apropiados para auditar un tipo particular de sistema de gestión y sector.

No es necesario que cada auditor del equipo de auditoría tenga la misma competencia; sin embargo, la competencia general del equipo de auditoría debe ser suficiente para alcanzar los objetivos de la auditoría.



Mac Consultores



FORMACION
AUDITOR SCC
ISO 9001:2015

7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

7.2.3.1 Generalidades

7.2.3.4 Competencia genérica del líder del equipo de auditoría

- ♦ Relaciones armoniosas entre los miembros del equipo de trabajo.
- ♦ Realizar uso efectivo de los recursos de auditoría.
- ♦ Organizar y dirigir los integrantes del equipo auditor.
- ♦ Prevenir y resolver conflictos.
- ♦ Proteger la salud y seguridad de los miembros del equipo auditor.
- ♦ Representar al equipo auditor.



Mac Consultores

FORMACION
AUDITOR SCC
ISO 9001:2015

7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

7.2.3.1 Generalidades

7.2.3.4 Competencia genérica del líder del equipo de auditoría

a)Hacer un balance entre las **fortalezas y debilidades** de los miembros del equipo auditor;

b)Desarrollar **relaciones de trabajo armoniosas entre los miembros del equipo auditor**;

c)Gestionar el **proceso de auditoría**, incluyendo:

-Planear la auditoría y hacer uso efectivo de los recursos durante la auditoría.

-Manejar la incertidumbre de alcanzar los objetivos de auditoría.

-Proteger la salud y seguridad de los miembros del equipo auditor durante la auditoría, incluyendo el asegurar cumplimiento de los auditores con los requisitos relevantes de salud y seguridad.

-Organizar y dirigir a los miembros del equipo auditor.

-Proveer dirección y guía a los auditores en entrenamiento.

-Prevenir y resolver conflictos, de ser necesario.



Mac consultores

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

7.2.3.1 Generalidades

7.2.3.4 Competencia genérica del líder del equipo de auditoría

d)Representar al equipo auditor en las comunicaciones con la persona que gestiona el programa de auditoría, el cliente de auditoría y el auditado.

e)Conducir al equipo auditor hacia alcanzar las **conclusiones de auditoría**.

f)Preparar y completar el reporte de auditoría.



Mac consultores

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

7.4 Selección del método de evaluación del auditor apropiado

Los criterios deberían ser **cualitativos** (tales como haber demostrado un comportamiento personal, conocimiento o desempeño de habilidades en entrenamiento o en el lugar de trabajo) y

cuantitativos (tales como los años de experiencia laboral y educación, número de auditorías realizadas, horas de entrenamiento en auditoría).



Mac consultores

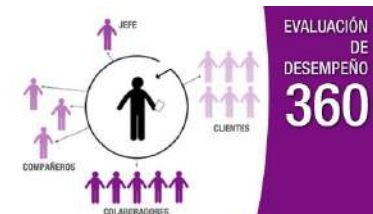
FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

7.4 Selección del método de evaluación del auditor apropiado

La **evaluación** debería ser realizada usando dos o más de los métodos seleccionados de aquellos que aparecen en la Tabla. Se debe tener en cuenta lo siguiente:

Los métodos presentados representan un rango de opciones y pueden no aplicar en todas las situaciones; Los varios métodos presentados pueden diferir en su confiabilidad; Se debería usar una combinación de métodos para asegurar un resultado que sea objetivo, consistente, justo y confiable.



Mac consultores

FORMACION
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

FORMACIÓN
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

7.4 Selección del método de evaluación del auditor apropiado

Método de Evaluación	Objetivos	Ejemplos
Revisión de registros	Verificar los antecedentes del auditor	Análisis de registros de educación, entrenamiento, empleo, credenciales profesionales y experiencia en auditoría
Retroalimentación	Proporcionar información sobre cómo se percibe el desempeño del auditor	Encuestas, cuestionarios, referencias personales, recomendaciones, quejas, evaluación del desempeño, evaluación entre pares
Entrevista	Evaluar los atributos personales y las habilidades de comunicación, para verificar la información y examinar los conocimientos, y para obtener información adicional	Entrevistas personales
Observación	Evaluar los atributos personales y la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades	Actuación, testificación de auditorías, desempeño en el trabajo
Examen	Evaluar las cualidades personales, los conocimientos y habilidades, y su aplicación	Exámenes orales y escritos, exámenes psicotécnicos
Revisión después de la auditoría	Proveer información sobre el desempeño del auditor durante las actividades de auditoría, identificar fortalezas y debilidades	Revisión del reporte de auditoría, entrevistas con el líder del equipo auditor, con el equipo auditor y, si es adecuado, retroalimentación del auditado.

7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

FORMACIÓN
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

7.5 – Realización de la evaluación del auditor

Cuando una persona que se espera que participe en el programa de auditoría no cumple con los criterios, se debería tomar entrenamiento, trabajo o experiencia de auditoría adicional y se debería llevar a cabo una re-evaluación posterior.



MacConsultores

7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

FORMACIÓN
AUDITOR SGC
ISO 9001:2015

7.6 Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor

Los auditores y los líderes de equipo auditor **deberían mejorar continuamente su competencia**. Los auditores deberían mantener su competencia de auditoría a través de la **participación regular en auditorías a sistemas de gestión y el continuo desarrollo profesional**.

El continuo desarrollo profesional se puede lograr a través de medios tales como experiencia laboral adicional o entrenamiento, estudio, preparación, asistencia a reuniones, seminarios y conferencias u otras actividades relevantes.

La persona que gestiona el programa de auditoría debería establecer mecanismos apropiados para la evaluación continua del desempeño de los auditores y líderes de equipo auditor.



MacConsultores

MacConsultores
INGENIERÍA E INTERVENCIÓN
ISO 9001:2015

OBJETIVO

FORMACIÓN DE AUDITORES
INTERNOS ISO 9001:2015

ANÁLISIS NORMA ISO
19011:2018

8

CAPÍTULO 8. ANEXOS
INFORMATIVOS

AUDITOR
SGA

VIRTUAL

AGENDA TU CONSULTA 3167582454 3183876079
comercial@maccalidad.com

Seguimos creciendo
www.macconsultores.com.co

184

Anexo A (Informativo)

Orientación adicional para los auditores que planifican y llevan a cabo auditoría

A.1 Aplicación de métodos de auditoría

Se puede realizar una auditoría utilizando una variedad de métodos de auditoría. Una explicación de los métodos de auditoría comúnmente utilizados se puede encontrar en este anexo. Los métodos de auditoría elegidos para una auditoría dependen de los objetivos de auditoría definidos, el alcance y los criterios, así como la duración y la ubicación. También se debería considerar la competencia del auditor disponible y cualquier incertidumbre que surja de la aplicación de métodos de auditoría. La aplicación de una variedad y combinación de diferentes métodos de auditoría puede optimizar la eficiencia y la efectividad del proceso de auditoría y su resultado.

Anexo A (Informativo)

A.2 Enfoque de proceso para la auditoría

El uso de un “enfoque de proceso” es un requisito para todas las normas del sistema de gestión ISO de acuerdo con las Directivas ISO/IEC, Parte 1, Anexo SL. Los auditores deberían comprender que auditar un sistema de gestión es auditar los procesos de una organización y sus interacciones en relación con uno o más estándares del sistema de gestión. Los resultados consistentes y predecibles se logran de manera más efectiva y eficiente cuando las actividades se entienden y se manejan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.



ING. RICARDO AVILA SOTO

MacConsultores
INGENIERIA & INTERVENTORIA

MUCHAS GRACIAS

ACENDA TU
CONSULTA 3167582454
3183876079
comercial@macconsultores.com

Síguenos
Follow us



www.macconsultores.com.co

