

PRIMERA PRESENTACIÓN

AUDITORIAS INTERNAS

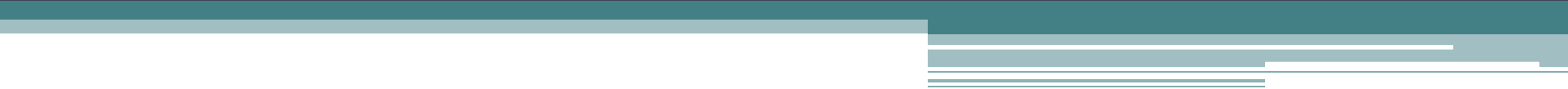


ISO 9001:2000

Objetivo

- Proporcionar a los participantes fundamentos, directrices y herramientas para preparar, realizar, presentar resultados y dar seguimiento a auditorias internas de Sistemas de gestión de calidad, basados en las normas ISO 9001:2000 y ISO 19011:2002

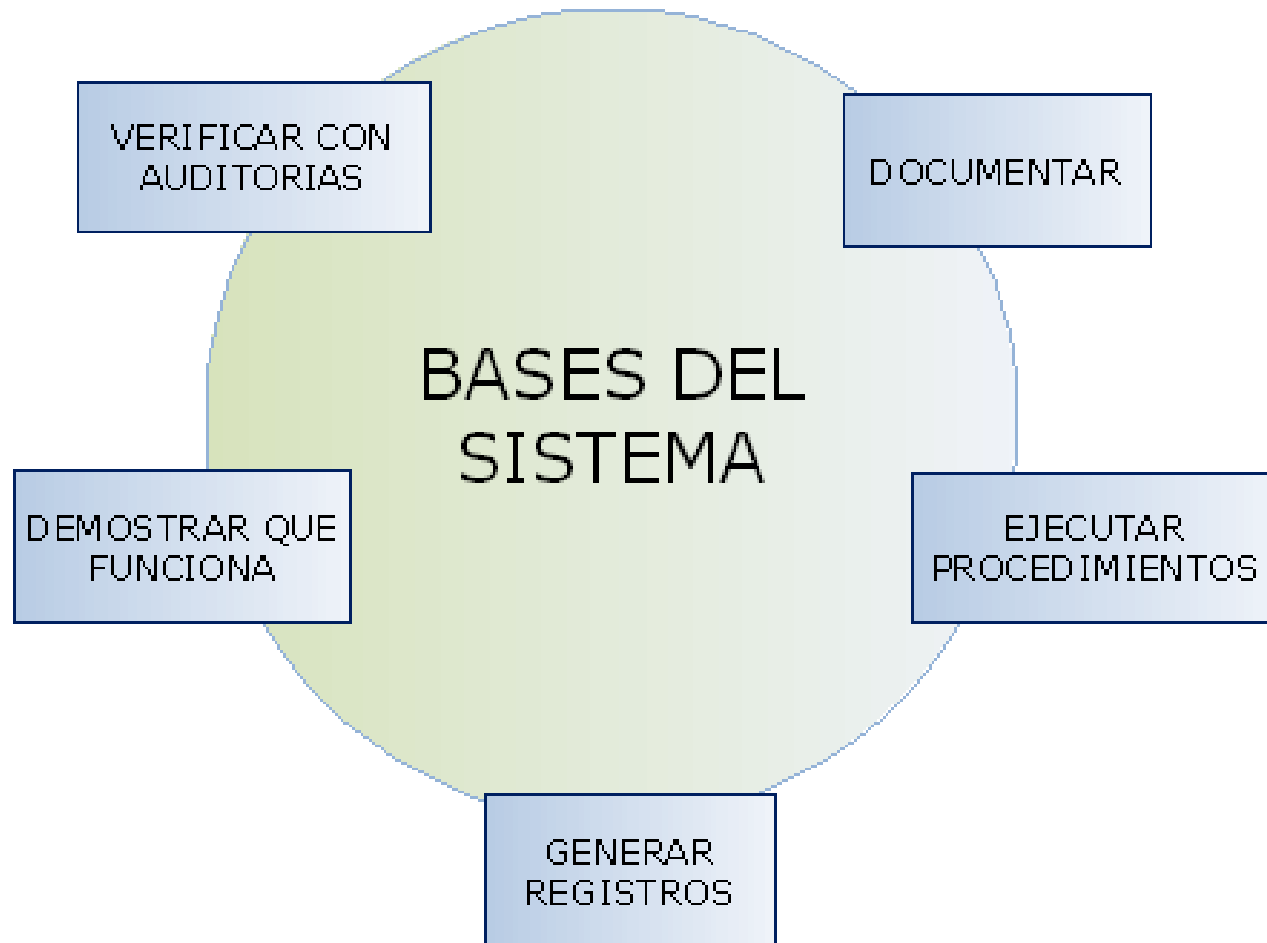
Fundamentos y Conceptos Básicos



¿Qué es ISO?

- La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO).
- Su sede está en Ginebra, Suiza, y actualmente está formada por cuerpos nacionales de normalización de más de 170 países.
- El objetivo de la ISO es elaborar y promover la estandarización a través de normas internacionales (ISO = IGUAL) .

Bases de la Norma ISO 9001



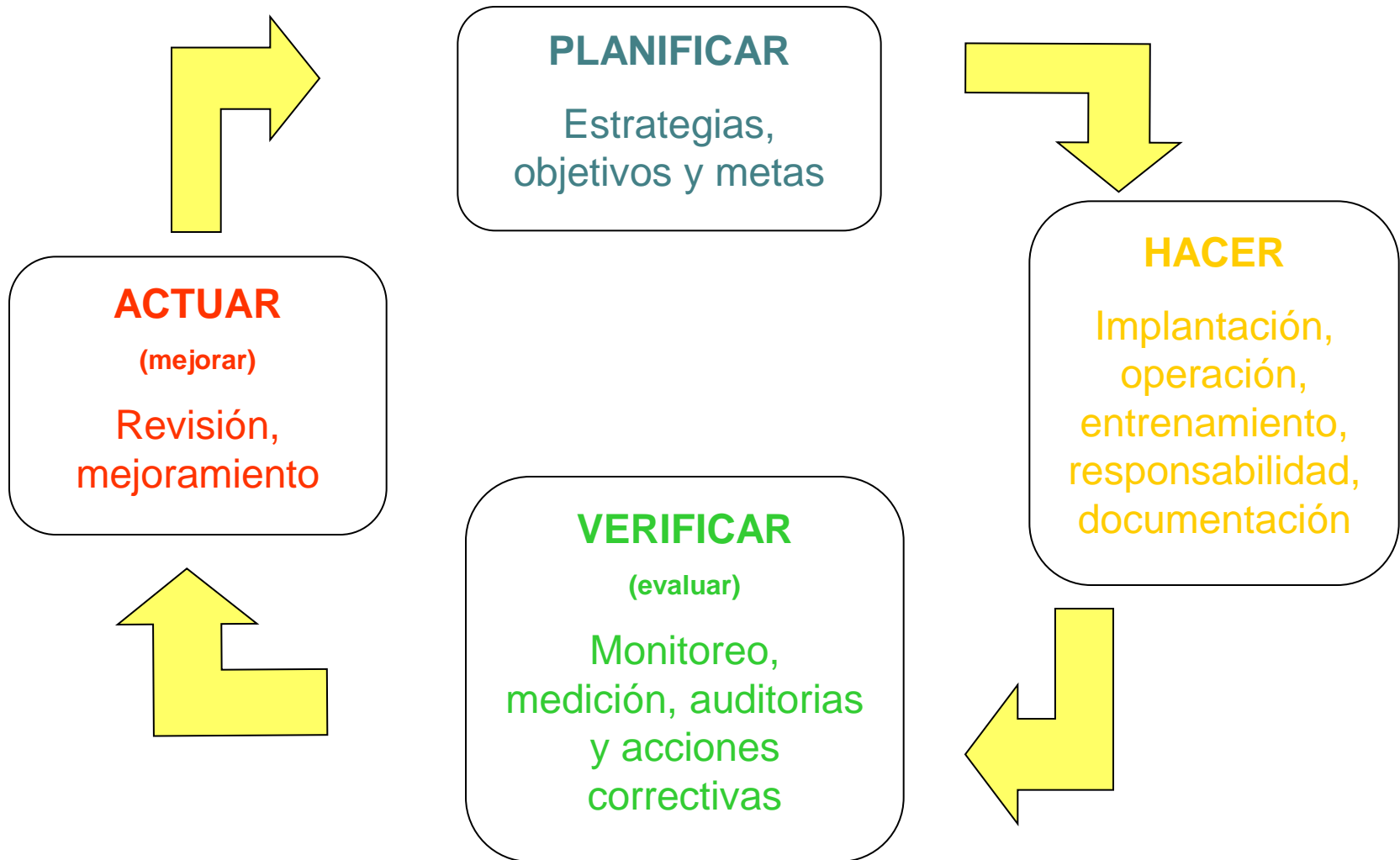
La familia de normas ISO 9000:2000

- **ISO 9000: Sistemas de Gestión de Calidad – Principios, fundamentos y vocabulario.**
- **ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos.**
- **ISO 9004: Sistemas de Gestión de Calidad - Recomendaciones para llevar a cabo la mejora.**
- **ISO 19011: Sistemas de Gestión de Calidad - Recomendaciones para auditar Sistemas de Calidad.**

Principios de la Gestión




Enfoque de Mejora Continua



Ciclo de Mejora Continua de un SGC



Norma ISO 19011:2002 **Sistemas de Gestión de Calidad - Recomendaciones para auditar Sistemas de Calidad.**



Objetivo de la norma

- El objetivo de la norma es:
Poner énfasis en la importancia de las auditorías como una herramienta de gestión para el seguimiento y la verificación de la implementación eficaz de una política de organización para la gestión de la calidad.

•••••

- Proporcionar orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la calidad, así como sobre la competencia y la evaluación de los auditores.

Auditoria

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener **evidencias de la auditoría** y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los **criterios de auditoría**.
- **criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como una referencia

Auditoria

- **Evidencia de la auditoría:**

- Registros



- Declaraciones de hechos o

- Cualquier otra información que son pertinentes para los **criterios de auditoría** y que son verificables.



Tipos de Auditorias

- PRIMERA PARTE: Realizada por auditores internos. Resultado —→ Autodeclaración de conformidad.
- SEGUNDA PARTE: Realizada por partes interesadas (p.e. clientes). Resultados —→ Aprobación de Conformidad.
- TERCERA PARTE: Agentes Externos, Independientes. Certificación

Tipos de Auditorias

- **AUDITORIAS COMBINADAS:** Se auditan juntos mas de un sistema, por ejemplo, por ejemplo un Sistema de gestión de Inocuidad de los alimentos y un sistema de gestión de Calidad.
- **AUDITORIAS CONJUNTAS:** Dos o mas organizaciones cooperan para auditar a un único auditado.

Tipos de Auditorias

- AUDITORIAS DE LA IMPLMENTACION (In Situ): En la practica ¿están implementados los criterios documentados y los recursos necesarios para asegurar la eficacia del sistema?

Como definir el objetivo de la Auditoria

- Se define lo que se desea conseguir en una auditoria.

¿Que es el alcance de la auditoria?

- Es la extensión y límites de una auditoria (Ubicaciones, unidades de la organización, las actividades y procesos, periodo de tiempo cubierto).

¿Por qué Auditamos?

- Evaluar la conformidad del Sistema de gestión de Calidad con respecto a los requisitos de ISO 9001:2000.
- Evaluar la Capacidad del Sistema de gestión de calidad para cumplir con requisitos legales y reglamentarios.
- Evaluar la Capacidad del Sistema de gestión de calidad para cumplir contractuales (del cliente)
- Revisar las acciones correctivas tomadas.
- Evaluar la eficacia del Sistema de gestión de calidad para lograr objetivos especificados.



Hallazgos de la Auditoria

- Resultados de la evaluación de la **evidencia de la auditoría** recopilada frente a **los criterios de auditoría**

Conclusiones de la auditoria

- resultado de una **auditoría**, que proporciona el **equipo auditor** tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los **hallazgos de la auditoría** .

Cliente de la auditoria

- Organización o persona que solicita una auditoria.



Auditado

- Organización que es auditada.



Auditor

- Persona con la **competencia** (Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades) para llevar a cabo una **auditoría**

Equipo Auditor

- Uno o más **auditores** que llevan a cabo una **auditoría**, con el apoyo, si es necesario, de **expertos técnicos**. Se debe designar un Líder del equipo.

Experto Técnico

- Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al **equipo auditor**, sin embargo no actúa como auditor



Organización
Proceso /Actividad
Idioma

Programa de Auditoria

- Conjunto de una o más **auditorías** planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Plan de Auditoria

- Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una **auditoría** .

Conformidad

- Cumplimiento de un requisito especificado

No Conformidad

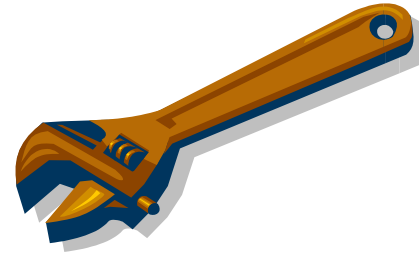
Incumplimiento de un requisito especificado

Mayor: No cumplimiento de un requisito de la norma.
Cuatro o mas incumplimientos de un requisito

Menor: Incumplimiento puntual de un requisito

Observación: Oportunidad de Mejora

Corrección



- Acción realizada para eliminar una no conformidad detectada.
- Nota 1: Una corrección puede realizarse, o no, junto con una acción correctiva.
- Nota 2: Una corrección puede implicar reparación, reproceso o reclasificación.

Acción Correctiva

- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad existente u otra situación indeseable

Acción Preventiva



- Acción tomada para eliminar la causa de una potencial no conformidad u otra potencial situación indeseable.

Registros

- Documentos que presentan resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas
- Sirven para verificar la conformidad o no conformidad de los requisitos específicos.



Principios de la Auditoria



Principios de la Auditoria

- Principios de los Auditores:
 - Conducta ética
 - Presentación ecuánime
 - Debido Cuidado profesional
- Principios a la Auditoria:
 - Independencia
 - Enfoque basado en evidencia

Principios de los auditores

- **Conducta ética – el fundamento de la profesionalidad**
 - La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.
- **Presentación ecuánime – La obligación de informar con veracidad y exactitud**
 - Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría.
 - Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.

Principios de los Auditores

- **Debido cuidado profesional - la aplicación de diligencia y juicio al auditar.**
 - Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas.
 - Un factor importante es tener la competencia necesaria.

Principios de la Auditoria

- **Independencia – la base para la imparcialidad y la objetividad de las conclusiones de la auditoria.**
 - Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses.
 - Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.

Principios de la Auditoria

- **Enfoque basado en la evidencia - el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático .**
 - La evidencia de la auditoría es verificable.
 - Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos.
 - El uso apropiado del muestreo está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.

!!!MUCHAS GRACIAS!!!

A decorative horizontal line consisting of a solid teal bar on top, followed by a white bar, and then three thin teal lines at the bottom. The line is broken on the right side.

SEGUNDA PRESENTACIÓN

Gestión del Programa de Auditorias

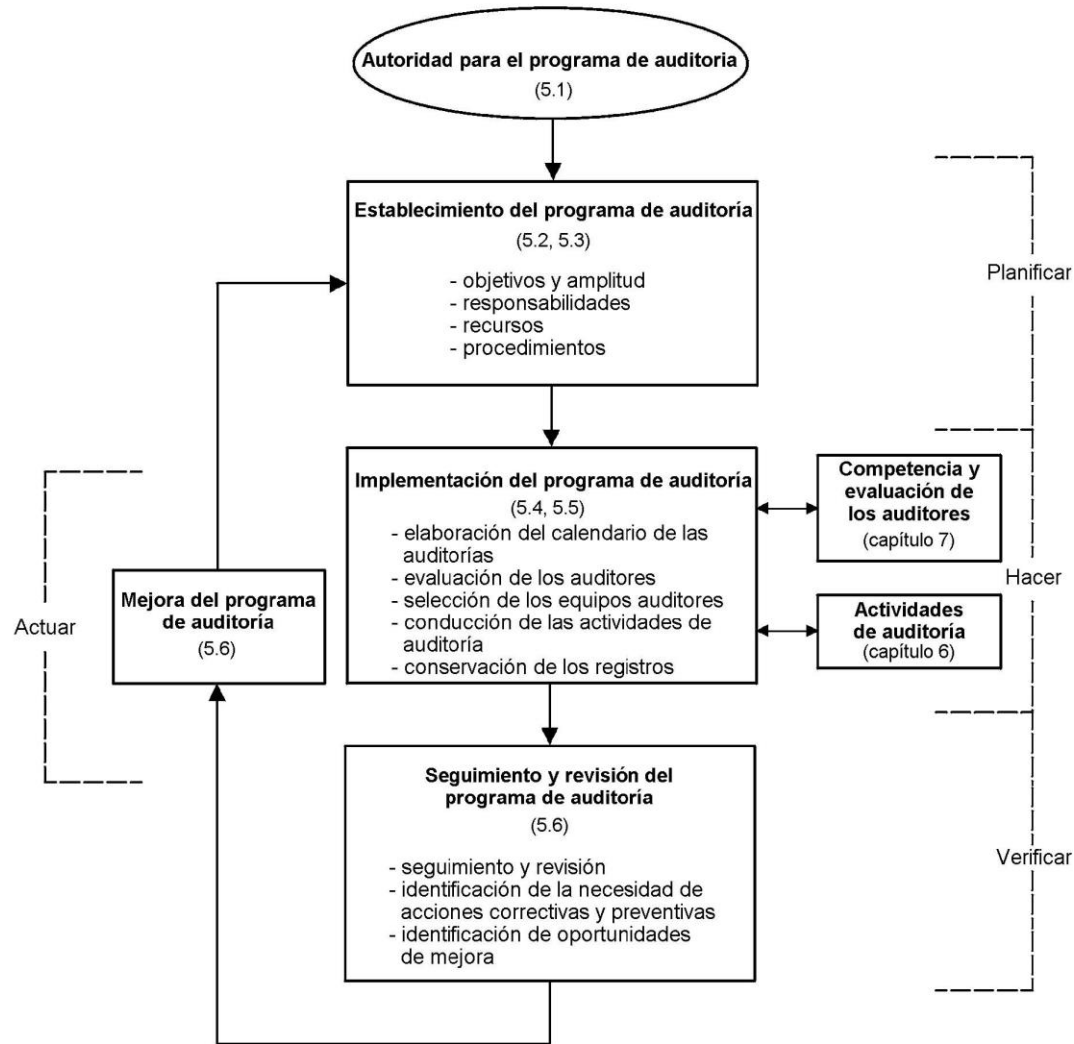
Gestión de un programa de auditoría

- Un programa de auditoría puede incluir una o más auditorías, dependiendo del tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización que va a ser auditada.
- Un programa de auditoría también incluye todas las actividades necesarias para planificar y organizar el tipo y número de auditorías, y para proporcionar los recursos para llevarlas a cabo de forma eficaz y eficiente dentro de los plazos establecidos.

Gestión de un programa de auditoría

- La alta dirección de la organización debería otorgar la autoridad para la gestión del programa de auditoría.
- Aquéllos a los que se ha asignado la responsabilidad de gestionar el programa de auditoría deberían:
 - establecer, implementar, realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoría, y
 - Identificar los recursos necesarios y asegurarse de que se proporcionan.

Gestión de un programa de auditoría



Objetivos de un programa de auditoría

- Deberían establecerse los objetivos de un programa de auditoría para dirigir la planificación y realización de las auditorías.
- Estos objetivos pueden basarse considerando:
 - Prioridades de la dirección,
 - Propósitos comerciales,
 - Requisitos del sistema de gestión,
 - Requisitos legales, reglamentarios y contractuales

Objetivos de un programa de auditoría

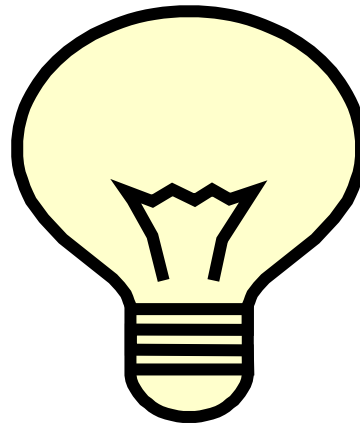
- Necesidad de evaluar a los proveedores,
- Requisitos del cliente,
- Necesidades de otras partes interesadas, y
- Riesgos para la organización.

Ejemplos de objetivos de un programa de auditoría

- Cumplir los requisitos para la certificación de conformidad con una norma de sistema de gestión;
- Verificar la conformidad con los requisitos contractuales;
- Obtener y mantener la confianza en la capacidad de un proveedor;
- Contribuir a la mejora del sistema de gestión.

IMPORTANTE

- **El éxito de una auditoria no es determinado por el numero de deficiencias encontradas en el sistema del auditado, sino por el que tan exitosamente se cumplieron los objetivos de la auditoria**



Amplitud de un programa de auditoría

- La amplitud de un programa de auditoría puede variar y estará influenciada por el tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización que se audite, así como por lo siguiente:
 - El alcance, el objetivo y la duración de cada auditoría que se realice;
 - La frecuencia de las auditorías que se realicen;

Amplitud de un programa de auditoría

- El número, la importancia, la complejidad, la similitud y la ubicación de las actividades que se auditen;
- Las normas, los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, y otros criterios de auditoría;
- La necesidad de acreditación o de certificación /registro;
- Las conclusiones de las auditorías previas o los resultados de una revisión de un programa de auditoría previo;


Responsabilidades del programa de auditoría

- La responsabilidad de la gestión de un programa de auditoría debería asignarse a una o más personas con conocimientos generales de los principios de la auditoría, de la competencia de los auditores y de la aplicación de técnicas de auditoría.
- Estas personas deberían tener habilidades para la gestión, así como conocimientos técnicos y del negocio pertinentes para las actividades que van a auditarse.

Responsabilidades del programa de auditoría

- Aquellos a los que se ha asignado la responsabilidad de gestionar el programa de auditoría deberían:
 - Establecer los objetivos y la amplitud del programa de auditoría,
 - Establecer las responsabilidades y los procedimientos, y asegurarse de que se proporcionan recursos,
 - Asegurarse de la implementación del programa de auditoría,
 - Asegurarse de que se mantienen los registros pertinentes del programa de auditoría, y
 - Realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoría.

Recursos del programa de auditoría

- Cuando se identifiquen los recursos para el programa de auditoría, deberían considerarse:
 - Los recursos financieros necesarios para desarrollar, implementar, dirigir y mejorar las actividades de la auditoría, 
 - Las técnicas de auditoría,
 - Los procesos para alcanzar y mantener la competencia de los auditores, y para mejorar su desempeño,

Recursos del programa de auditoría

- La disponibilidad de auditores y expertos técnicos que tengan la competencia apropiada para los objetivos particulares del programa de auditoría,
- La amplitud del programa de auditoría, y
- El tiempo de viaje, alojamiento y otras necesidades de la auditoría.



Procedimientos del programa de auditoría

- Los procedimientos del programa de auditoría deberían tratar lo siguiente:
 - La planificación y elaboración del calendario de las auditorías;
 - El aseguramiento de la competencia de los auditores y de los líderes de los equipos auditores;
 - La selección de los equipos auditores apropiados y la asignación de sus funciones y responsabilidades.
 - La realización de las auditorías;

Procedimientos del programa de auditoría

- La realización del seguimiento de la auditoría, si es aplicable;
- La conservación de los registros del programa de auditoría;
- El seguimiento del desempeño y la eficacia del programa de auditoría; y
- La comunicación de los logros globales del programa de auditoría a la alta dirección.
- Para organizaciones pequeñas, las actividades anteriormente descritas pueden tratarse en un único procedimiento.

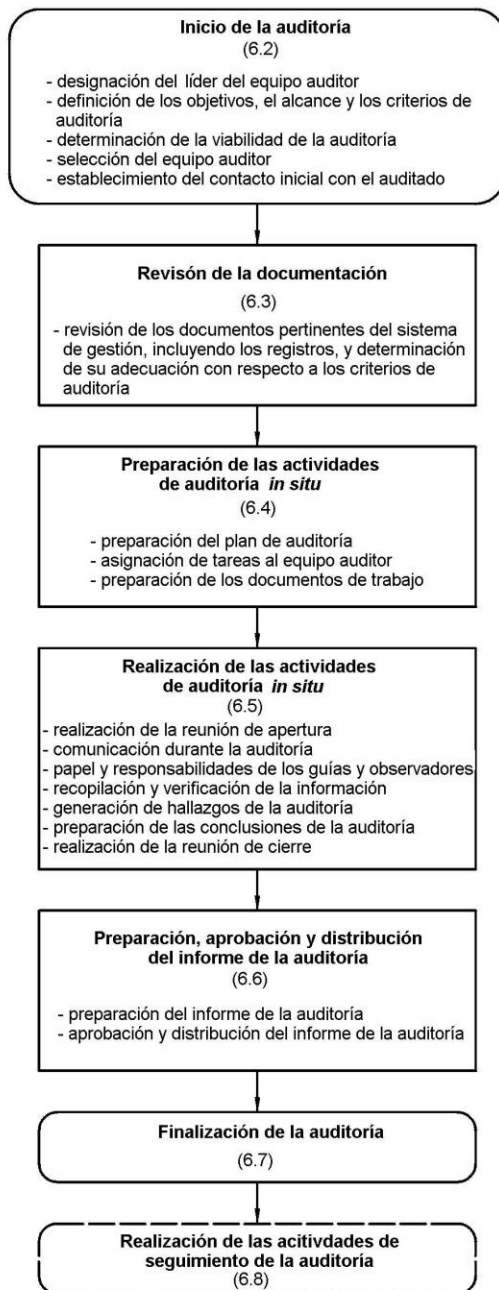
Implementación del programa de auditoría

- La implementación de un programa de auditoría debería tratar lo siguiente:
 - La comunicación del programa de auditoría a las partes pertinentes;
 - La coordinación y elaboración del calendario de las auditorías y otras actividades relativas al programa de auditoría;
 - El establecimiento y mantenimiento de un proceso para la evaluación de los auditores y su continuo desarrollo profesional;

Implementación del programa de auditoría

- Asegurarse de la selección de los equipos auditores;
- La provisión de los recursos necesarios para los equipos auditores;
- Asegurarse de la realización de las auditorías de acuerdo con el programa de auditoría;
- Asegurarse del control de los registros de las actividades de la auditoría;
- Asegurarse de la revisión y aprobación de los informes de la auditoría, y asegurarse de su distribución al cliente de la auditoría y a otras partes especificadas; y
- Asegurarse del seguimiento de la auditoría, si es aplicable

ACTIVIDADES DE LA AUDITORIA



Actividades de auditoría típica

Actividades de la auditoria






Auditoria




Revisión de la Documentación

Tener en cuenta el tamaño, la naturaleza y complejidad de la organización, y los objetivos y alcance de la auditoría



Revisar la conformidad de la documentación con los criterios de la auditoría



La documentación puede incluir documentos y registros, así como informes de auditorías previas



Preparar listas de Verificación

Listas de Verificación

Herramientas utilizada por los auditores



Son documentos que incluyen una lista estructurada de preguntas o elementos a ser evaluados en la auditoria



No Obligatorias, si recomendables



Es importante que sean claras y concisas

Desarrollo de las listas de verificación

- Fuentes de Información:
 - Criterio de Auditoria (p.e. requisitos de la norma)
 - Documentación del Auditado (p.e. Manual, procedimientos, otros)
 - Auditorias anteriores.
 - Otros requisitos (p.e. leyes y reglamentos, req. Del cliente)
- Pueden evolucionar durante la auditoria