



COLEGIO DE EXPERTOS
EN PREVENCIÓN
DE RIESGOS CHILE A.G



HERRAMIENTAS PARA LA GESTION DE RIESGOS

Colegio de Expertos en Prevención de Riesgos A.G

www.coexpertos.cl #sumatealcoexpertos

Karen Salazar González
Ingeniero en Prev. De Riesgos.
Auditor Líder SGI – Mg. En Educación Superior

OBJETIVOS

Conocer los diferentes sistemas de gestión basados en las normas ISO.

Identificar y aplicar las diferentes normas ISO 9.000 – 14.000 y 45.000, para su implementación, certificación y auditorías de sistemas



MODULOS

I. NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN

II. CONCEPTOS DE AUDITORÍA

III. CALIFICACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

IV. PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS

V. TÉCNICAS DE AUDITORÍAS

VI. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



TEMAS A TRATAR EN ESTA SESION



- **II. CONCEPTOS DE AUDITORÍA**
- **ISO 19.011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión**
- **Introducción**
- **Conceptos básicos de auditoría**
- **La auditoría como herramienta de gestión**
- **Tipos de auditoría**

II. CONCEPTOS DE AUDITORÍA

ISO 19.011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión



ISO 19.011

La norma **ISO 19011:2018** “Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión” es la guía y referencia internacional para la realización eficaz de auditorías de sistemas de gestión de todo tipo y por tanto de vital importancia no solo para auditores sino también para empresas auditadas.



ISO 19.011

La norma ISO 19011:2018 proporciona orientación para todos los tamaños y tipos de organizaciones y auditorías de distintos alcances y escalas, tanto para equipos de auditoría grandes para organizaciones grandes, como auditorías realizadas por un único auditor en empresas grandes o pequeñas. Debería poder adaptarse su contenido al alcance, la complejidad y la escala del programa de auditoría.



DIRECTRICES ISO 19.011

PRINCIPIOS DE LA AUDITORIA

GESTION DE UN PROGRAMA DE AUDITORIA

REALIZACION DE UNA AUDITORIA

COMPETENCIA Y EVALUACION DE AUDITORES

ISO 19.011

La norma ISO 19011: 2018 se concentra en las auditorías internas (auditorías de primera parte) y las realizadas por las empresas a sus proveedores externos y a otras partes interesadas externas (de segunda parte)



CONCEPTO DE AUDITORIA

“Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y una evaluación objetiva y que determina si todos los criterios de la auditoría han sido completados”



TIPOS DE AUDITORIA

Auditorías de primera parte: En esta categoría únicamente se encuentran las auditorías internas

Auditorías de segunda parte:
Auditoría externa de proveedor
Otra auditoría externa de parte interesada

Auditorías de tercera parte:
Auditoría de certificación y/o acreditación
Auditoría legal, reglamentaria o similar

CONCEPTOS

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente a los criterios de la auditoría y que es verificable.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.

ACTIVIDAD PRACTICA



De acuerdo a lo revisado en clases, elija un requisito de cualquiera de las 3 normas y ejemplifique los conceptos anteriores.

CONCEPTOS

Programa de auditoría: Acuerdos para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de la auditoría. El alcance de la auditoría incluye una descripción de las ubicaciones físicas y virtuales, las funciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.

Hallazgos de la auditoría: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

CONCEPTOS

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Criterios de auditoría: Conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva. Si los criterios de auditoría son requisitos legales y/o reglamentarios se utiliza “cumplimiento” o “incumplimiento” en los hallazgos de la auditoría.

Los requisitos pueden incluir políticas, procedimientos, instrucciones de trabajo, requisitos legales, obligaciones contractuales, etc.

VIDEO



CONCEPTOS



Un problema siempre
representa una
**OPORTUNIDAD PARA
MEJORAR !**



CONCEPTOS

NO CONFORMIDAD

Una **No Conformidad** es cualquier *“incumplimiento de un requisito”*.

Y un **Requisito** es cualquier *“necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”*.

REQUISITOS

Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito del cliente, requisito de la gestión de la calidad, MA,SST,...



TIPOS DE REQUISITOS

Legales:

Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.

Reglamentario:

Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

Normativo:

Requisito relativo a la norma de referencia del Sistema de Gestión.

TIPOS DE REQUISITOS

De la organización:

requisitos generados por las diferentes partes interesadas o por la propia organización.



QUÉ “NO” ES UNA NO CONFORMIDAD



No es la señalización ni búsqueda de **culpables** cuando ocurren problemas y desviaciones



No implica la evaluación del desempeño de los colaboradores ni una herramienta de presión entre compañeros de trabajo.

QUÉ “NO” ES UNA NO CONFORMIDAD



Mucho menos es señalar a alguien de no hacer lo que debe hacer.

Recuerda, **el enfoque ISO es basado en procesos.**



A.G.

SECUENCIA

NC: Incumplimiento

Se presenta el incumplimiento claro de un requisito

Causa (Problema)

Diferenciar entre las consecuencias y el origen

**Acción para
eliminar
la causa
(solución)**

**ACCIÓN
CORRECTIVA**

COMO IDENTIFICAR UNA N.C



Redacción tratamiento y generación de una ACCIÓN CORRECTIVA



OBJETIVO,
Identificar una solución a través de un método documentado

CONSIDERACIONES

1. Tenemos que resolver el problema a la primera y tomar medidas para que no impacte negativamente en la conformidad de los productos y servicios
2. Garantizar que el problema no ocurra nuevamente
3. Por último, aprender de nuestros errores



COMO IDENTIFICAR UNA N.C

¿CÓMO SE IDENTIFICA?

Registros evidencias objetivas

¿DÓNDE?

Identificar dónde se evidenció la situación

¿QUÉ?

Que es lo que está mal. Que es lo adverso

¿CUÁNDO?

Estimar la frecuencia o el tiempo en el que ha aparecido el problema

¿POR QUÉ?

¿Qué se está incumpliendo?: Un requisito, un principio, una política, una directriz, un manual

A.G.

TIPOS DE EVIDENCIA



TIPOS DE EVIDENCIA



EJEMPLO

En la verificación del proceso de RRHH, el programa de capacitación definido para el año 2011, no se ha cumplido en su totalidad y no existe evidencia de las que se han realizado, lo cual incumple el requisito 7.1.2 de la norma ISO 9001:2015 y del Manual del SGC

¿CÓMO SE IDENTIFICA?

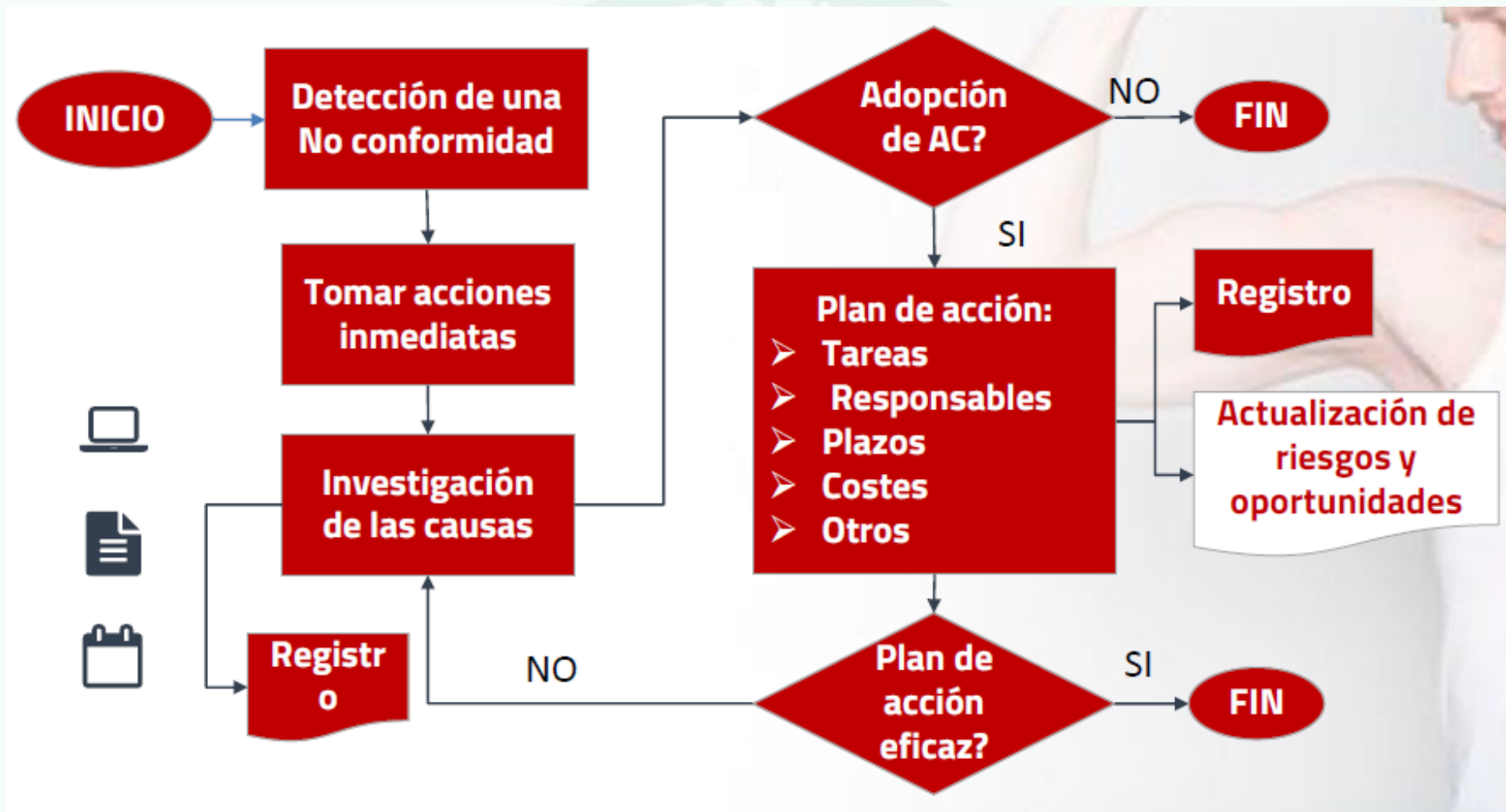
¿DÓNDE?

¿QUÉ?

¿CUÁNDO?

¿POR QUÉ?

MÉTODO PARA TRATAR LAS N.C



SIETE PRINCIPIOS DE LA AUDITORIA

- ❖ **Integridad** El fundamento de la profesionalidad
- ❖ **Presentación imparcial** La obligación de informar con veracidad y exactitud
- ❖ **Debido cuidado profesional** La aplicación de diligencia y juicio al auditar.
- ❖ **Confidencialidad** Seguridad de la información
- ❖ **Independencia** La base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría
- ❖ **Enfoque basado en la evidencia** conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático
- ❖ **Enfoque basado en riesgos** Un enfoque de auditoría que considera los riesgos y



GESTION DE LAS AUDITORIAS



Las auditorias DEBEN ser bien gestionadas para añadir VALOR

Una buena gestión de la auditoria requiere:

Buena planificación y preparación

Buenas comunicaciones (Cliente, auditado y auditores)

Búsqueda de hechos precisa y objetiva

FASES DE UNA AUDITORIA

Inicio de la auditoria

Preparación de las actividades de auditoria

Realización de las actividades de auditoria

Preparación y distribución del informe

Finalización de la auditoria

Seguimiento de la auditoria

EJECUCION DE LA AUDITORIA

Actividades previas

- Asignación de roles y responsabilidades de los guías y los observadores
- Realización de la reunión de apertura

Durante la ejecución

- Comunicación durante la auditoría
- Disponibilidad y acceso de la información de auditoría
- Revisión de la información documentada durante la auditoría
- Recopilación y verificación de la información
- Generación de los hallazgos

Posterior a la ejecución

- Determinación de las conclusiones
- Contenido de las conclusiones
- Reunión de cierre

LA AUDITORIA COMO HERRAMIENTA DE GESTION



La auditoría es una **herramienta** de gestión que se utiliza en las organizaciones con la finalidad de diagnosticar, controlar, verificar y establecer recomendaciones en todos los procesos que las empresas u organizaciones realizan para lograr la consecución y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.



BENEFICIOS DE LA AUDITORIA

Permite que los principales responsables de la organización **tomen decisiones en base a la situación de la gestión**, para reorientar las acciones en caso de ser necesario, hacia la consecución de los objetivos previstos.

Permiten que se **comparen** los procedimientos de gestión que la organización tiene documentados con las prácticas observadas

Se pueden **identificar las brechas existentes en los diferentes procesos** de gestión de la organización

BENEFICIOS DE LA AUDITORIA

Mejora la comunicación interna, a través de las reuniones informativas se transmiten los hallazgos de las auditorías, fomentando que el personal esté informado tanto de sus operaciones como de las del resto.

Son detectados aspectos que pueden llegar a ser graves, dando incluso lugar a sanciones en caso de incumplimiento.

Permite descubrir **posibles oportunidades de mejora** que impactan en forma directa en las operaciones.

BENEFICIOS DE LA AUDITORIA

La auditoria **permite identificar deficiencias** en la forma en que los procesos de la organización han sido definidos ya que para realizar cualquier actividad que se ha planificado, se observan previamente los procedimientos e instrucciones definidas.

Se dan **soluciones a las No conformidades detectadas**, planteando acciones preventivas y correctivas, así como que estas acciones se realicen de manera efectiva y en tiempo adecuado, promoviendo mejora continua de los procesos de la organización.

Reduce los costos, proponiendo recomendaciones para optimizar las prácticas de gestión en la organización

TIPOS DE AUDITORIA

PROCESOS

Verifica que sea
un proceso
eficaz

SISTEMAS

Audita todos los
requisitos del
sistema frente a
un estándar

PRODUCTO

Verifica que el
producto cumpla
con los requisitos
o necesidades del
cliente.



CRITERIOS DE AUDITORIA

CUMPLIMIENTO:
Leyes, reglamentos,
contratos, códigos
(Externo)

CONFORMIDAD:
Políticas, planes,
programas,
procedimientos y
prácticas (Interno)

DESEMPEÑO: Objetivos,
Indicadores (Eficaz)

