



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](http://www.coexpertos.cl) #sumatealcoexpertos

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

# 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



# EJECUCION DE LA AUDITORIA

- **Introducción**
- **Reunión inicial**
- **Visita general a la empresa**
- **La búsqueda de evidencias**
- **Reuniones del equipo auditor**



# INICIO DE LA AUDITORIA



A.G.



# INICIO DE LA AUDITORIA

El líder del equipo auditor establece contacto con el auditado para:

- ✓ **Confirmar los canales de comunicación** con los representantes del auditado
- ✓ **Confirmar la autoridad** para llevar a cabo la auditoría
- ✓ **Proporcionar información pertinente** sobre los objetivos de la auditoría, el alcance, los criterios los métodos y la composición del equipo auditor, incluyendo a los expertos técnicos
- ✓ **Solicitar acceso a la información** pertinente con los propósitos de planificación incluyendo información sobre riesgos y oportunidades que la organización ha identificado y la manera en que se abordan
- ✓ **Determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables** y otros requisitos pertinentes para las actividades, procesos, productos y servicios del auditado.



# INICIO DE LA AUDITORIA

El líder del equipo auditor establece contacto con el auditado para:

- **Confirmar lo acordado con el auditado** respecto al grado de difusión y al tratamiento de la información confidencial.
- **Hacer los preparativos** para la auditoría, incluyendo el calendario.
- **Determinar los acuerdos específicos de la ubicación** en cuanto a acceso, seguridad y salud, seguridad física, confidencialidad u otras.
- **Acordar la asistencia de observadores y la necesidad de guías o intérpretes** para el equipo auditor
- **Determinar cualquier área de interés, inquietud o los riesgos** para el auditado en relación con la auditoría específica.
- **Resolver las cuestiones relativas a la composición del equipo auditor** con el auditado o con el cliente de la auditoría.

# REVISION DE LA INFORMACION DOCUMENTADA



En todos los casos la información documentada a revisar debe cumplir con las siguientes características:

**CORRECTA**

**COMPLETA**

**COHERENTE**

**ACTUALIZADA**

## INFORMACIÓN DOCUMENTADA

### INTERNA

Procedimientos, fichas de proceso, instructivos de trabajo, procedimiento de trabajo seguro.

Documentos internos, políticas, objetivos documentados, manuales.

Protocolos de ejecución, protocolos de validación, informes varios.

Fotografías o videos.

Matriz, listas de chequeo, formatos varios.

### EXTERNA

Normas de referencia.

Instructivos técnicos de maquinarias y/o equipos.

Bases de licitación / Cotización.

Documentos de otras partes interesadas.

Facturas, ordenes de compra, registros de despacho.



# PLANIFICACION DE LA AUDITORIA

**LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO  
AUDITOR Y SU COMPETENCIA**

**LAS APROPIADAS TÉCNICAS DE  
MUETSREO**

**LOS RIESGOS PARA EL LOGROS DE LOS  
OBJETIVOS**

**LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA DE  
LAS ACTIVIDADES**

**LOS RIESGOS PARA EL AUDITADO**

# PLAN DE AUDITORIA



**Es por excelencia el registro más  
difundido  
para planificar y exponer los criterios  
y acciones a ejecutar en una auditoría  
individual.**



# PLAN DE AUDITORIA

<b>AUDITORIA N°</b>	01 dentro de programa de auditoría año 2020	Fecha Elaboración Plan	20-10-2020
<b>AUDITORES</b>	Rodrigo Jiménez, Luz Saravia Pedro Luna (Auditor Líder)	Fecha Auditoria	03-11-2020
<b>CRITERIO (NORMAS A AUDITAR)</b>	Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 y documentación del SGI La auditoría interna se ejecuta de acuerdo con las directrices establecidas en ISO 19011:2018		
<b>ALCANCE (PROCESOS A AUDITAR)</b>			
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar la conformidad del sistema de gestión de integrado de acuerdo con el estándar ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007		
<b>DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN</b>	Los Alerces 4528, Villa Las Quintas, Quilpué		
<b>REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>	Cristopher Hormazábal León		
<b>IDIOMA EN LA QUE SE EJECUTA LA ACTIVIDAD // MÉTODO DE AUDITORÍA</b>	Español tanto procesos de comunicación verbal como información documentada. // Se ejecutará la actividad a través de entrevistas y revisión documental in situ.		
<b>ASPECTOS LOGÍSTICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los miembros del equipo auditor deben contar con permiso previo para el ingreso.</li> <li>✓ La organización proporciona transporte desde el sitio de pernocta hasta las instalaciones.</li> <li>✓ Los miembros del equipo auditor deben contar los sus propios E.P.P</li> </ul>		



# PLAN DE AUDITORIA

Fecha / Hora	Requisito Normativo	Proceso / Área / Documento	Participantes Auditados	Auditor Iniciales
<b>Martes 03 de Noviembre de 2020</b>				
<b>9:00 a 9:30</b>	Reunión de Inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reunión de Inicio</li> <li>✓ Presentación del equipo Auditor</li> <li>✓ Revisión de plan de auditoría</li> </ul>	Personal que la organización considere necesario.	
<b>9:30 a 10:00</b>	ISO 9001 7.1.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recorrido por las instalaciones</li> </ul>	Jefe de Área respectiva	R.J
<b>10:00 a 13:00</b>	ISO 9001 Req 7.1.3 - 7.1.4 ISO 45001:2018 ISO 9001 / 14001 Req 8.7 - 10.2 - 9.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluación de riesgo laboral</li> <li>✓ Metodología para la identificación y evaluación de riesgos laborales</li> <li>✓ Alertas de</li> <li>✓ Instrucciones técnicas de seguridad</li> <li>✓ Combustibles líquidos</li> <li>✓ Ambiente para la operación de los procesos</li> <li>✓ Actuaciones en caso de emergencia</li> <li>✓ Plan de emergencias</li> <li>✓ No Conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> <li>✓ Investigación de Incidentes</li> <li>✓ Clasificación de incidentes</li> <li>✓ Maniobra segura de celdas de alta tensión</li> <li>✓ Acceso seguro a centro de transformación de potencia</li> </ul>	Jefe de Área SSO	L.S



# IMPORTANTE!!

Los auditores deben estar en la posición ideal para ejecutar la auditoría. La independencia es la base para lograr la imparcialidad y la objetividad. Esto brinda confianza en el resultado de las auditorías.

**INDEPENDENCIA**



**IMPARCIALIDAD**



**OBJETIVIDAD**

# INFORMACION DOCUMENTADA



**LISTAS DE VERIFICACIÓN**

**INFORMACIÓN AUDIOVISUAL**

**DETALLES DEL MUESTREO**

**La conservación de la información documentada debe salvaguardarse de acuerdo a las disposiciones establecidas previamente dentro del programa de auditoría**

# NO CONFIAR SOLO EN LA MEMORIA



Prepare  
adecuadamente  
la información  
documentada que  
le dará apoyo a su  
labor como auditor.



# A TENER EN CUENTA

- ❖ NUNCA Llegue tarde
- ❖ Debe ser positivo, la actividad tiene que agregar valor
- ❖ Dirija sus comentarios siempre a hechos no a personas
- ❖ No interrumpa las operaciones
- ❖ Sea educado en su trato con otras personas
- ❖ Siempre tener en cuenta que la auditoría es una herramienta de mejora continua





# ACTIVIDADES

## 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

# REUNION DE APERTURA



## Punto de partida:

La reunión de apertura es el punto de partida de la auditoría, es de suma importancia que la organización responsable de la ejecución tome especial atención en los detalles y prepare adecuadamente esta reunión.



## Principales tareas:

- 1.- Presentarse ante el auditado, conocer a los participantes y la organización.
- 2.- Presentar el Plan de auditoría y su secuencia, mencionando: Objetivo, alcance y criterios.
- 3.- Validar los horarios y participantes.



## Comunicación:

Durante la reunión de apertura se deben establecer los criterios y canales de comunicación formales, tanto interno del equipo de auditor como con el auditado y el cliente de auditoría si es necesario.

A.G.

# ROLES Y RESPONSABILIDADES

El equipo auditor esta conformado por:

- ❖ Auditor Líder
- ❖ Auditores
- ❖ Observadores
- ❖ Expertos técnicos
- ❖ Guías

Cada uno debe tener su rol y responsabilidad perfectamente definidos.





# ROLES Y RESPONSABILIDADES

## EXPERTO TECNICO

Persona que proporciona conocimiento específico o experiencia sobre el tema que será auditado

**GUIA** Puede acompañar al equipo auditor. No podrá interferir en la auditoria.

**OBSERVADOR** es la persona que observa al equipo **auditor** pero que no audita

## AUDITOR

## AUDITOR LIDER



A.G.



# COMUNICACIÓN CLARA

¿Cómo? (DE QUÉ MODO)

¿Qué? (EL HECHO)

¿Cuándo? (EL TIEMPO)

¿Dónde? (EL LUGAR)

¿Quién? (LA(S) PERSONA(S))

¿Por qué? (MOTIVO(S))

¿Muéstreme? (LA EVIDENCIA OBJETIVA)



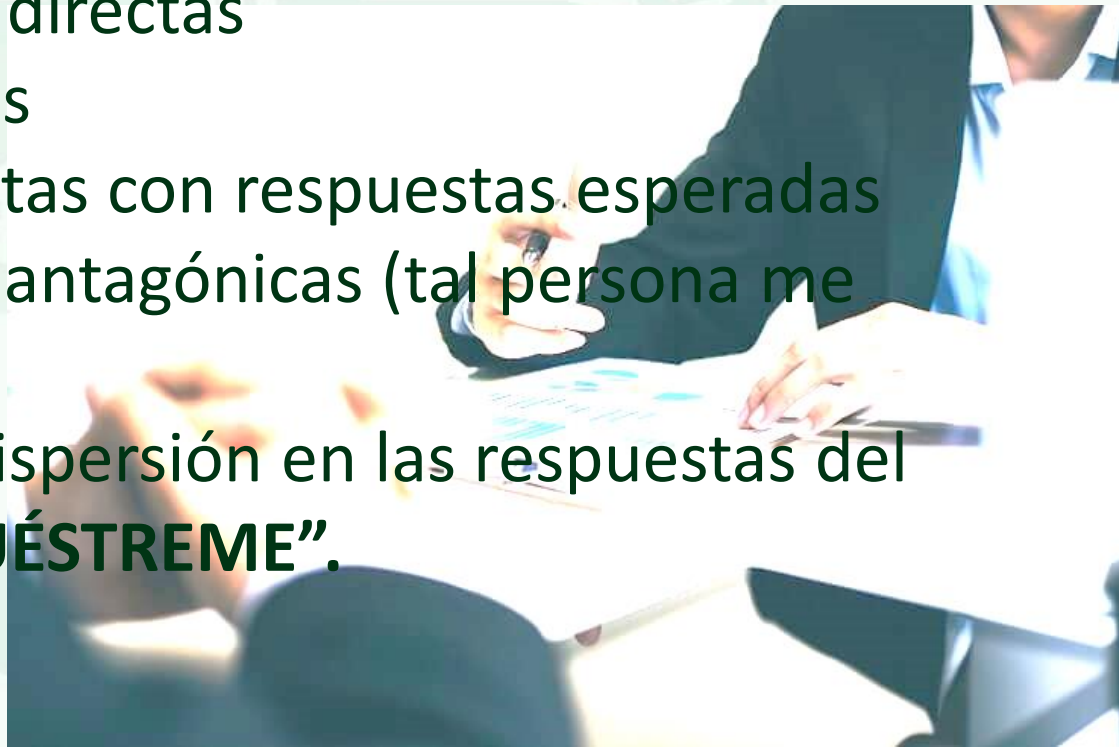
“La comunicación verbal es la modalidad básica del flujo de información durante una auditoría”

# REALIZANDO LA AUDITORIA

Las entrevistas son el medio mas directo de recopilar información, pero deben hacerse con mucho tacto. Al preguntar tenga en cuenta los tipos de preguntas:

- 1.-Preguntas abiertas
- 2.-Preguntas cerradas y directas
- 3.-Preguntas aclaratorias
- 4.-Evitar realizar preguntas con respuestas esperadas
- 5.-No aplicar preguntas antagónicas (tal persona me dijo....)

Una manera de evitar dispersión en las respuestas del entrevistado es: **“DEMUÉSTREME”**.



# HALLAZGOS DE AUDITORIA

“Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría”

- Conformidad
- No conformidad
- Observaciones
- Oportunidades de mejora
- Recomendaciones
- Cumplimiento/No cumplimiento



# HALLAZGOS DE AUDITORIA

Hay tres instancias mínimas para la presentación de hallazgos.

## In Situ.

En el momento que se detecta y en presencia del auditado.

## Reunión de cierre.

Al momento de presentar los hallazgos, el equipo auditor debe mencionar nuevamente cada uno.

## Informe de auditoría.

La instancia forma de presentación de hallazgos.



# CONCLUSIONES AUDITORIA



**LAS CONCLUSIONES DE AUDITORÍA SON EL RESULTADO DEL PROCESO, TRAS CONSIDERAR SUS OBJETIVOS Y TODOS LOS HALLAZGOS.**

**NO DEBEN  
CONTENER JUICIOS DE VALOR.**

# REUNION DE CIERRE

- ✓ Agradecer la cooperación y disposición del auditado.
- ✓ Presentar nuevamente al equipo auditor, el objetivo y alcance de la auditoría.
- ✓ Presentar las conclusiones, fortalezas y debilidades detectadas.
- ✓ Mencionar el carácter muestral de la auditoría.
- ✓ Presentar el informe de auditoría o en su defecto los hallazgos categorizados detectados.
- ✓ Invitar a la discusión de los puntos específicos.
- ✓ Explicar la sistemática de seguimiento de los hallazgos.



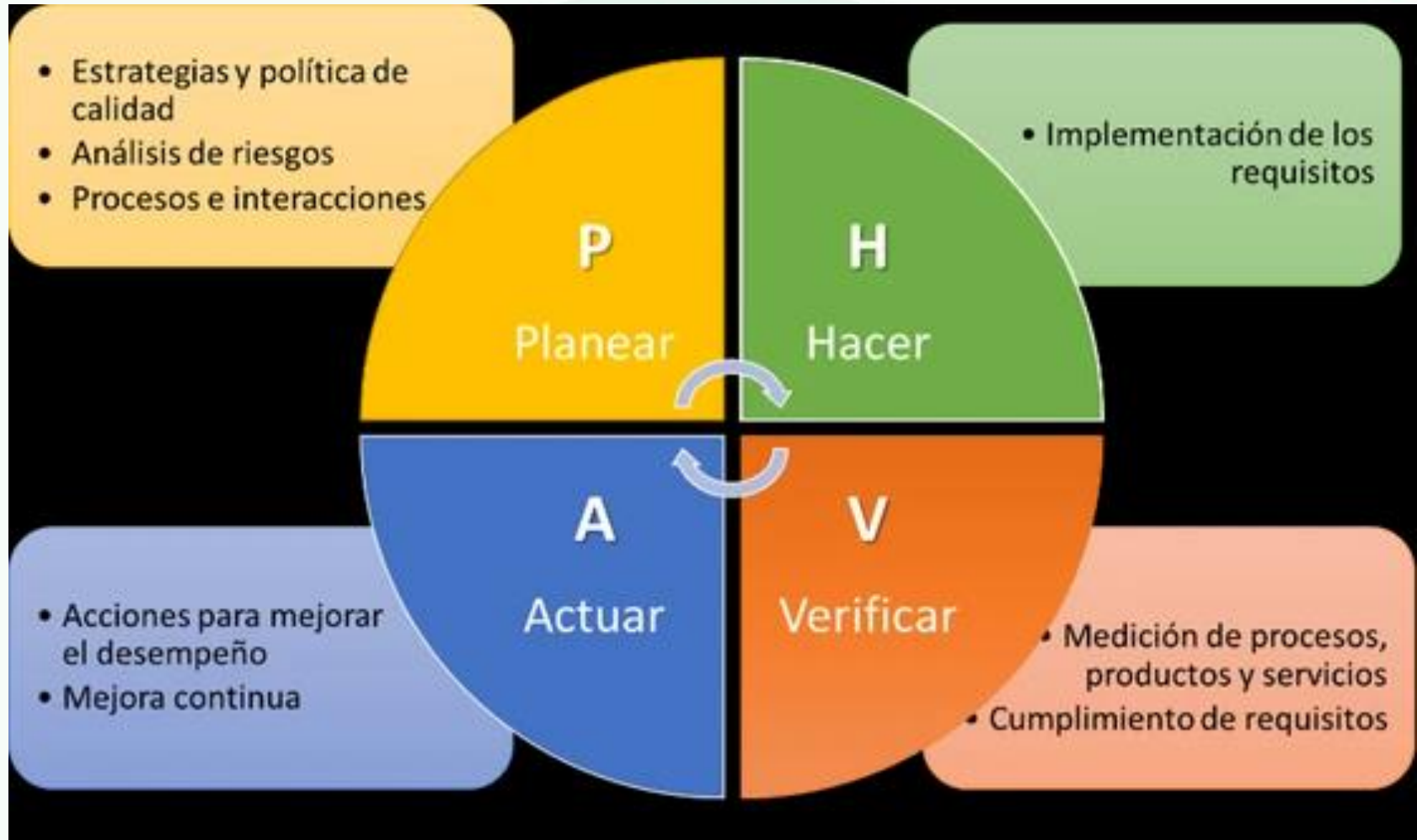
# COMO RESUMEN

## Fases para implementar un SG



A.G.

# COMO RESUMEN



A.G.