



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**



# NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## IV. PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS

- Preparación de la auditoría
- Planificación y programa de auditoría
- Preparación de la auditoría
- Enfoque integrado

## V. TÉCNICAS DE AUDITORÍAS

- Los documentos de trabajo
- La comunicación
- La entrevista
- Evidencias documentadas



# TIPOS DE AUDITORIA



**Presencial**

**Virtual**

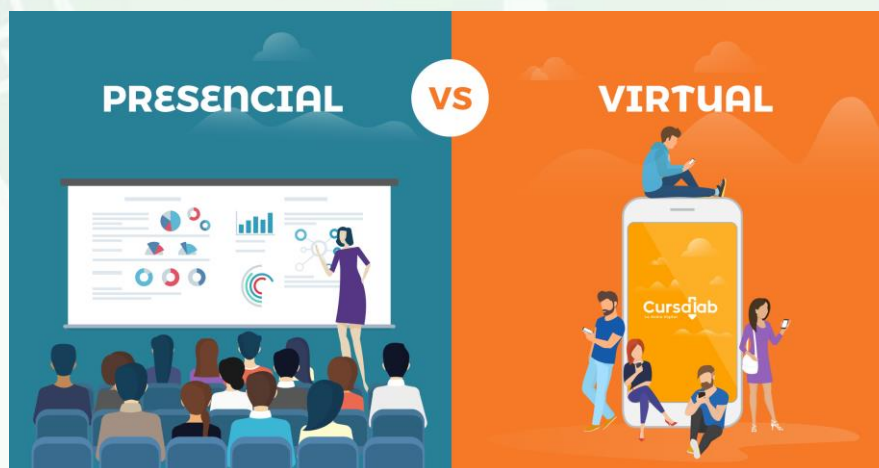




# TIPOS DE AUDITORIA

La aplicación de una variedad y combinación de diferentes métodos de auditoría puede optimizar la eficiencia y eficacia del proceso de auditoría y sus resultados.

**LO DEFINE EL AUDITOR LÍDER.**



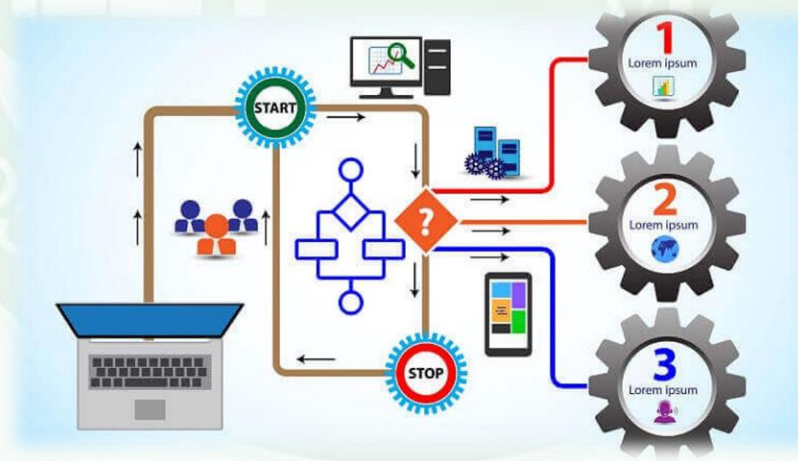
# DESARROLLO AUDITORIA

GRADO DE IMPLICACIÓN ENTRE EL AUDITOR Y LA ENTIDAD AUDITADA	LOCALIZACIÓN DEL AUDITOR	
	IN SITU	A DISTANCIA
<b>INTERACCIÓN HUMANA</b>	<p>Realización de entrevistas Completar check lists y cuestionarios con la participación de la entidad auditada Llevar a cabo la revisión de documentos con la participación de la entidad auditada Muestreo</p>	<p>A través de medios de comunicación interactivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar entrevistas;</li> <li>• Observar el trabajo realizado con el guía a distancia</li> <li>• Completar check lists y cuestionarios;</li> <li>• Realizar revisión de documentos con la participación de la entidad auditada.</li> </ul>
<b>NO HAY INTERACCIÓN HUMANA</b>	<p>Llevar a cabo la revisión de documentos (p. ej. registros, análisis de datos) Observar el trabajo realizado Realizar visita in situ Completar check lists Muestreo (por ejemplo, productos)</p>	<p>Llevar a cabo la revisión de documentos (p. ej. registros, análisis de datos) Observar el trabajo realizado a través de medios de vigilancia, teniendo en cuenta los requisitos sociales, estatutarios y reglamentarios Análisis de datos</p>

A.G.

# ENFOQUE POR PROCESO EN AUDITORIA

**Auditar un sistema de gestión es auditar los procesos de una organización y sus interacciones en relación con una o más normas de sistemas de gestión.**



# VERIFICACION DE LA INFORMACION



**A**

Completo (todo el contenido esperado está contenido en la información documentada).

**B**

Correcto (el contenido se ajusta a otras fuentes fiables, como normas y reglamentos).

**C**

Consistente (la información documentada es consistente en sí misma y con los documentos relacionados).

**D**

Actual (el contenido está actualizado).



# PASO 1 AUDITORIA: Preparar documentos de trabajo



Al preparar los documentos de trabajo de auditoría, el equipo auditor debe considerar las siguientes preguntas para cada documento.

- a) ¿Qué registro de auditoría se creará utilizando este documento de trabajo?
- b) ¿Qué actividad de auditoría está vinculada a este documento de trabajo en particular?
- c) ¿Quién será el usuario de este documento de trabajo?
- d) ¿Qué información se necesita para preparar este documento de trabajo?

En el caso de las auditorías combinadas, deben elaborarse documentos de trabajo para evitar la duplicación de las actividades de auditoría:

- **Agrupando** los requisitos similares a partir de criterios diferentes;
- Coordinar el contenido de los checklists y cuestionarios.

Los documentos de trabajo de auditoría deben ser adecuados para tratar todos los elementos del sistema de gestión dentro del alcance de la auditoría y pueden ser proporcionados en cualquier medio

## PASO 2 AUDITORIA: Selección fuentes de información

Entrevistas con trabajadores y otras personas

Observaciones de las actividades, del entorno y condiciones de trabajo.

Información documentada como políticas, objetivos, planes, procedimientos, normas, instructivos, especificaciones, contratos y otros.

Registros tales como inspecciones, actas de reuniones, informes de auditoria, registros programas de seguimiento y resultados de las mediciones.

Resúmenes de datos, análisis e indicadores de desempeño



## PASO 2 AUDITORIA: Selección fuentes de información

Informes de otras fuentes:  
feedback de los clientes,  
encuestas y mediciones externas,  
calificaciones de proveedores  
externos.

Base de datos y sitios web

Simulación o modelación



## PASO 3 AUDITORIA: Visita al lugar de la auditoria

- garantizar el permiso y el acceso a aquellas partes de las instalaciones de la entidad auditada que deban visitarse de acuerdo con el alcance de la auditoría;
- proporcionar información adecuada a los auditores sobre seguridad, salud (por ejemplo, cuarentena), cuestiones de seguridad y salud ocupacional y normas culturales y horas de trabajo para la visita, incluidas las vacunas y autorizaciones solicitadas y recomendadas, si procede;
- confirmar con la entidad auditada que el equipo de auditoría dispondrá del equipo de protección personal (EPP) necesario, si procede;

## PASO 3 AUDITORIA: Visita al lugar de la auditoria

- confirmar los acuerdos con la entidad auditada en relación con el uso de dispositivos móviles y cámaras, incluida la grabación de información como fotografías de las instalaciones y equipos, copias de capturas de pantalla o fotocopias de documentos, vídeos de actividades y entrevistas, teniendo en cuenta cuestiones de seguridad y confidencialidad;

- excepto en el caso de las auditorías ad hoc no programadas, garantizar que el personal visitado esté informado sobre los objetivos y el alcance de la auditoría.

- Recopilar, evaluar, informar y documentar los resultados.



# CONSIDERACIONES IMPORTANTES

evitar cualquier perturbación innecesaria de los procesos operativos;

asegurarse de que el equipo de auditoría utiliza correctamente el EPP (si procede);

programar la comunicación para minimizar las interrupciones;

adaptar el tamaño del equipo de auditoría y el número de guías y observadores de acuerdo con el alcance de la auditoría, con el fin de evitar interferencias en los procesos operativos en la medida de lo posible;

no tocar ni manipular ningún equipo, a menos que esté explícitamente permitido, incluso cuando sea competente o tenga licencia;

si se produce un incidente durante la visita in situ, el líder del equipo de auditoría debe revisar la situación con la entidad auditada y, si es necesario, con el cliente de la auditoría y llegar a un acuerdo sobre si la auditoría debe interrumpirse, reprogramarse o continuar;

# CONSIDERACIONES IMPORTANTES

si se toma copias de documentos en cualquier formato, pedir permiso por adelantado y considerar asuntos de confidencialidad y seguridad;

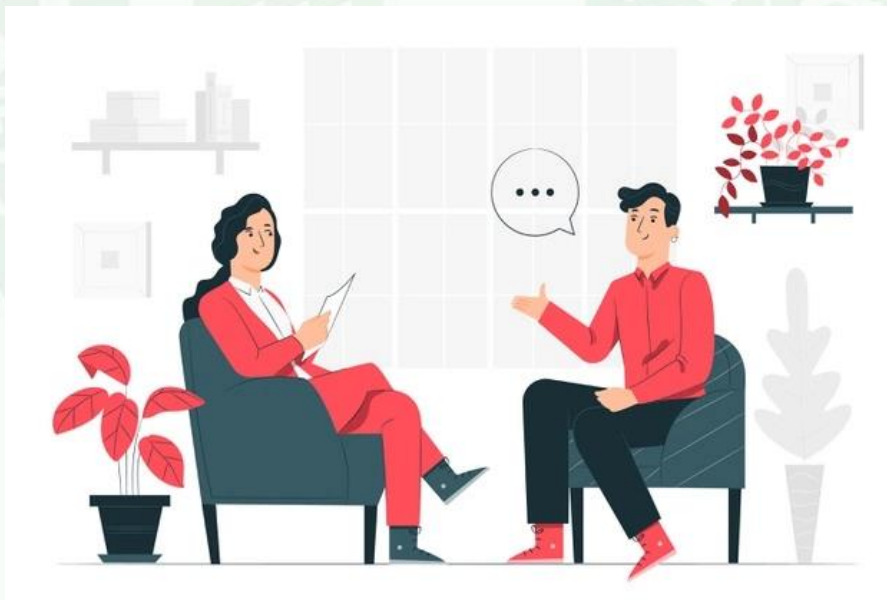
cuando se tome notas, evitar recopilar información personal a menos que lo exijan los objetivos o criterios de la auditoría.



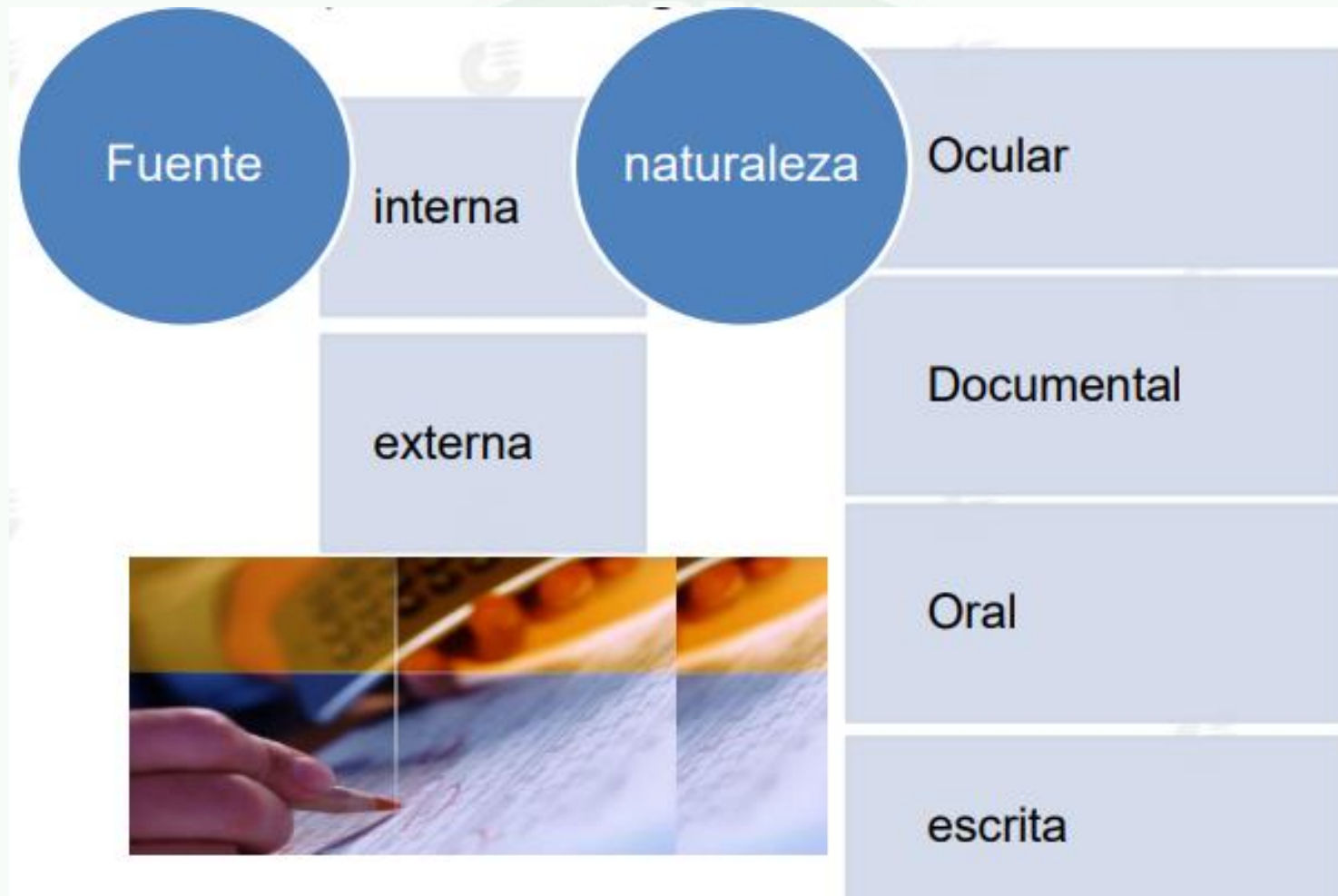
## PASO 4 AUDITORIA: REALIZAR ENTREVISTAS



Las entrevistas son un medio importante para recopilar información y deben llevarse a cabo de manera adaptada a la situación y a la persona entrevistada, ya sea cara a cara o a través de otros medios de comunicación.



# FUENTES DE INFORMACION



# INFORMACION DOCUMENTADA

El sistema de gestión de la organización debe incluir:

- a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional;
- b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.





# ESTRUCTURA DOCUMENTAL



A.G.

# Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

# Creación y actualización



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código : MDP-AUDI

Edición : 1

Fecha : 09/Dic/2003

Página : 1 de 12

AUDITORÍAS INTERNAS

## PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLA NO CONTROLADA

# Creación y actualización

## Desarrollo de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo del Sistema de Gestión de Calidad

### 1. OBJETIVO

Definir la metodología a seguir para elaborar y modificar los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de CEMAAI DE LA FACULTAD DE IDIOMAS.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los Procedimientos e Instructivos de trabajo desarrollados para la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad del CEMAAI de la Facultad de Idiomas de la UABC.

### 3. REFERENCIAS ADICIONALES

FGC-01-01 Formato de Procedimiento

FGC-02-01 Formato de Instrucciones de Trabajo

PGC-02-01 Procedimiento de Control de Documentos

### 4. DEFINICIONES

**Procedimiento:** Forma específica de realizar una actividad o un proceso. El documento que contiene un procedimiento es normalmente conocido como Procedimiento Documentado, para el caso de CEMAAI de la Facultad de Idiomas, el formato a utilizar es el aquí presentado, FGC-01-00.

**Instrucción de Trabajo IT:** Descripción de secuencias de actividades a realizar con el fin de desarrollar una tarea específica, se documentara en el formato FGC-02-00.

**Proceso:** Conjunto de actividades que interactúan o se interrelacionan entre si para transformar entradas en salidas. Este puede ser representado en un diagrama de flujo. Para el caso de CEMAAI de la Facultad de Idiomas en el proceso representado en el diagrama de flujo, en cada actividad se debe definir claramente el responsable de realizarla.

A.G.

# Creación y actualización

Tabla de Cambios		
Revisión	Fecha	Descripción
0	Dic 04, 2009	Generación de Documentos.
Elaboró		Autorizó
Ing. Sara Gabriela Madrigal Consultora Externa		Mtro. David Guadalupe Toledo Sarracino Director de la Facultad de Idiomas
Revisó		
Mtro. Enrique Torres Guerra Representante ante la dirección del proceso de certificación ISO9001:2008		



# Control de la información documentada

La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).



# Control de la información documentada

Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar. La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

# Control de la información documentada



A.G.