# UNMSM - OCCAA

# Curso - Taller: Formación de Auditores Internos en Sistemas de Gestión de la Calidad Educativa ISO 9001 & ISO 19011 VII

**Junio 2015**

**Expositor: Ing. JOSÉ MANUEL GARCÍA PANTIGOZO**
**Lima-Perú**

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

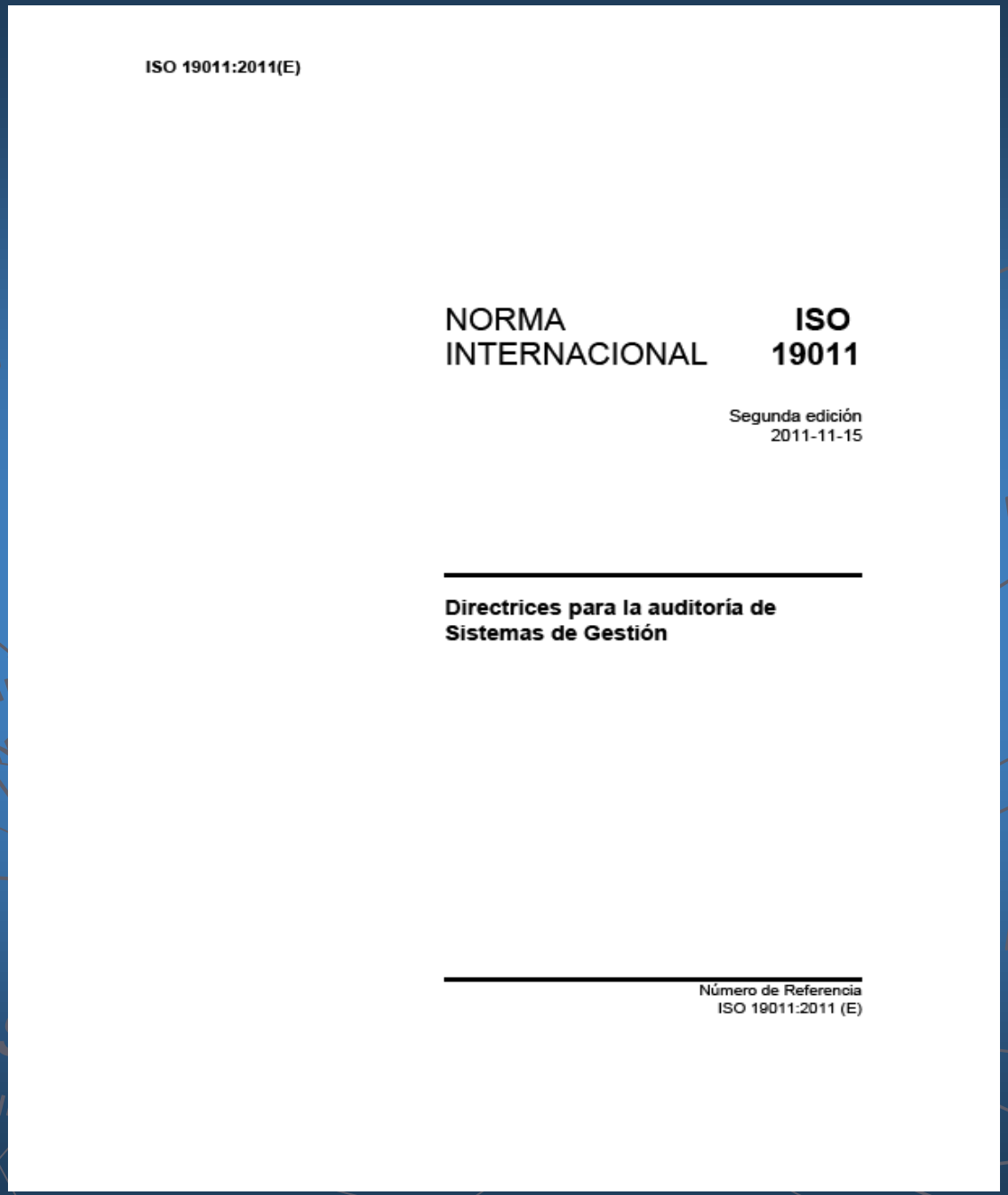


# AUDITORIA INTERNA DE UN SGC


**Expositor: Ingº José Manuel García Pantigozo**

**calidadtotal@hotmail.com**




# ISO 19011:2011

## Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

# INTRODUCCION



# CLASES DE AUDITORÍA(S)

Normas de referencia según el Sistema de Gestión

Directrices de auditoría (ISO 19011)

| NR de SGC | NR de SGA | NR de S y SO | NR de RS | NR de SA |
|---|---|---|---|---|
| ISO 9001 | ISO 14001 | OHSAS 18001 | ISO 26000 | ISO 22000 |

Sistema Integrado

- GC + GA
- GC + SA
- GC + GA + SSO
- GA + SSO
- Otras combinaciones

# PROPÓSITO(S) DE LAS AUDITORÍAS

## AUDITORIA INTERNA (AUDITORIA DE PRIMERA PARTE)

- Verificar la conformidad del SG auditado con:
  - N de R
  - Política / objetivos de la calidad/ambiental/rs/sa/sso/si/
  - Documentación del Sistema de Gestión
  - Requisitos legales / reglamentarios / contractuales, etc.
- Autodeclaración de conformidad del SG auditado
- Información de entrada para la Revisión por la Dirección
- Identificar oportunidades de mejora
- Nivel de compromiso / involucramiento de los RR.HH.
- Nivel de eficacia del SG

# PROPÓSITO(S) DE LAS AUDITORÍAS

## AUDITORIA EXTERNA (A PROVEEDORES) O AUDITORIA DE SEGUNDA PARTE

- Verificar la conformidad del SG con:
  - Requisitos:
    - Contractuales
    - Legales y reglamentarios
    - Específicos del cliente de la auditoría
    - De interesados
- Verificar la autodeclaración de cumplimiento del SG con la NR
- Confirmar la(s) capacidades de cumplimiento / satisfacción.
- Confirmar la eficacia del SG.

# PROPÓSITO(S) DE LAS AUDITORÍAS

## AUDITORIA EXTERNA – CERTIFICACION O AUDITORIA DE TERCERA PARTE

- Certificación inicial / Emisión de certificado frente a una norma / estándar de referencia tal(s) como por ejemplo:

  - ISO 9001
  - ISO 14001
  - OHSAS 18001
  - ISO 26000
  - ISO 22000
  - ISO 31000
  - ISO 27000
  - ISO 20000
  - ISO 51000
  - EUREPGAP
  - BASC
  - QS 9000
  - BS 5750
  - BS 7750

- Verificación del cumplimiento / seguimiento / mantenimiento / eficacia del SG
- Recertificación
- Para certificacion (ver tambien los requisitos en ISO/IE 17021.2011)

# 1. ALCANCE



# 1. Alcance de la ISO 19011

- Proporciona directrices sobre:
  - Auditoría a Sistemas de Gestión.
  - Principios de Auditoría.
  - Gestión de un Programa de Auditoría.
  - Realización de Auditorías a Sistemas de Gestión.
  - Evaluación de competencia de los Auditores (incluye el personal que maneja el programa de auditoría y los equipos de auditoría).

# 1. Alcance de la ISO 19011

- Es aplicable a todas las organizaciones que requieren llevar a cabo auditorías internas o externas a sistemas de gestión o manejar un programa de auditoría.
- La aplicación de esta Norma a otros tipos de auditoría es posible, en tanto se de consideración especial a la competencia específica requerida.

# 2. REFERENCIAS NORMATIVAS



# 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

- No se citan referencias normativas. Esta cláusula se incluye con el fin de mantener la misma numeración de cláusulas de otras normas **ISO** de sistemas de gestión.

# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.1 AUDITORÍA

**DEFINICIÓN**: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría(1) y evaluarlas, de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría(2).

Notas:

(1) Ver 3.3 de ISO 19011

(2) Ver 3.2 de ISO 19011

# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## UNA AUDITORÍA ES……

**Sistemático:** No aleatorio, metódico, ordenado, las auditorías usualmente son actividades programadas y planificadas.



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## UNA AUDITORÍA ES……

**Independiente:** El auditor debe ser independiente del área auditada.



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## UNA AUDITORÍA ES……

**Documentado:** Las actividades para realizar la auditoría deben ser establecidas por un procedimiento y sus resultados deben ser documentados.



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## UNA AUDITORÍA ES……

**Evidencia:** Prueba objetiva.



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## UNA AUDITORÍA ES……

**Evaluarla objetivamente**: Comparar la evidencia con los criterios de auditoría, usando hechos antes que percepciones subjetivas, opiniones, sentimientos.



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## UNA AUDITORÍA ES……

**Criterios de auditoría:** Los requisitos de la auditoría.



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.2 CRITERIOS DE AUDITORÍA

Conjunto de políticas, procedimientos o requerimientos (3.3).



# 3.2 CRITERIOS DE AUDITORÍA

Def. (3.2 de ISO 19011): Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Los “criterios de auditoría” se utilizan como referencia(s) frente a las cuales se determina la conformidad / no conformidad.

Ejemplo(s):

- Manual de la calidad (MC) / de la gestión ambiental
- Manual de salud y seguridad ocupacional
- Manual de procedimientos (MP)
- Manual de organización y funciones (MOF)
- Otros manuales aplicables

# 3.2 CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Competencias del personal:
  - Requeridas
  - Reales

  Perfiles de puestos  Registros de formación  Programa(s) de capacitación  Evaluación(es) del desempeño

  Norma(s) de referencia

Procesos /  procedimientos establecidos

- Instrucciones y cartillas
- Reglamentos y normas internas
- Dispositivos legales y reglamentarios aplicables
- Aspectos / puntos de medición / monitoreo / control
- Infraestructura disponible
- Capacidad(es) de los procesos.

# 3.2 CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Objetivos / metas establecidas
- Programas / cronogramas para la realización
- Política(s); de la calidad / ambiental / de salud y seguridad ocupacional / de responsabilidad social, etc.
- Muestras / modelos / planos / fórmulas / recetas / fórmulas / especificaciones
- Requisitos establecidos
- Documentos / registros (internos / externos)
- Listas de control.

# 3.2 CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Análisis del ciclo de vida
- Análisis de E y M de F (AMEF)
- Autorización(es) de liberación
- Impactos / efectos negativos
- Límites permitidos
- Proyectos / programas para mejoramiento
- Compromisos asumidos
- Métodos / metodologías / sistemáticas que se deben utilizar.

# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.3 EVIDENCIA DE AUDITORÍA

Registros, hechos u otra información (cualitativa o cuantitativa) que sea verificable y relevante para el criterio de auditoría



# EVIDENCIAS DE AUDITORÍA

Documentos, hechos, registros, declaraciones o cualquier otra información verificable y pertinente para los criterios de auditoría.

**Notas:**

- La(s) evidencia(s) puede(n) ser:
  - Cualitativa(s)
  - Cuantitativa(s)
- Ver 3.3 de ISO 19011

# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.4 HALLAZGO DE AUDITORÍA

Resultados de la evaluación de evidencia de auditoría (3.3) recolectada contra el criterio de auditoría (3.2).



# HALLAZGO(S) DE AUDITORÍA

Resultados de la comparación / evaluación de la(s) **evidencia(s) de auditoría**, recopilada(s) frente a los **criterios de auditoría.**

**Notas:**

Los hallazgos de auditoría pueden:

•Establecer la conformidad, o no conformidad, de las evidencias con los criterios de auditoría.

•Indicar oportunidades de mejora.

(Ver 3.4 de ISO 19011).

# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.4 HALLAZGO DE AUDITORÍA(notas)

- NOTA 1 Los hallazgos de auditoría indican **conformidad** o **no conformidad**.
- NOTA 2 Los hallazgos de auditoría pueden llevar a la identificación de **oportunidades de mejora** o al **registro de mejores prácticas**.
- NOTA 3 Si los criterios de auditoría son seleccionados de requisitos legales o de otra índole, los hallazgos de auditoría se denominan **Cumplimiento** o **Incumplimiento**.
- NOTA 4 Adaptado de ISO 9000:2005, definición 3.9.5.

**Evidencia de la Auditoria**



***Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los Criterios de auditoría y que son verificables***

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

**Hallazgos de la auditoría**

# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.5 CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

Resultado de una auditoría (3.1) proporcionado por el equipo auditor, después de considerar los objetivos de la auditoría y los hallazgos de la misma (3.4).



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.6 CLIENTE DE AUDITORÍA

Organización o persona que solicita una auditoría (3.1).



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.7 AUDITADO

Organización que esta siendo auditada

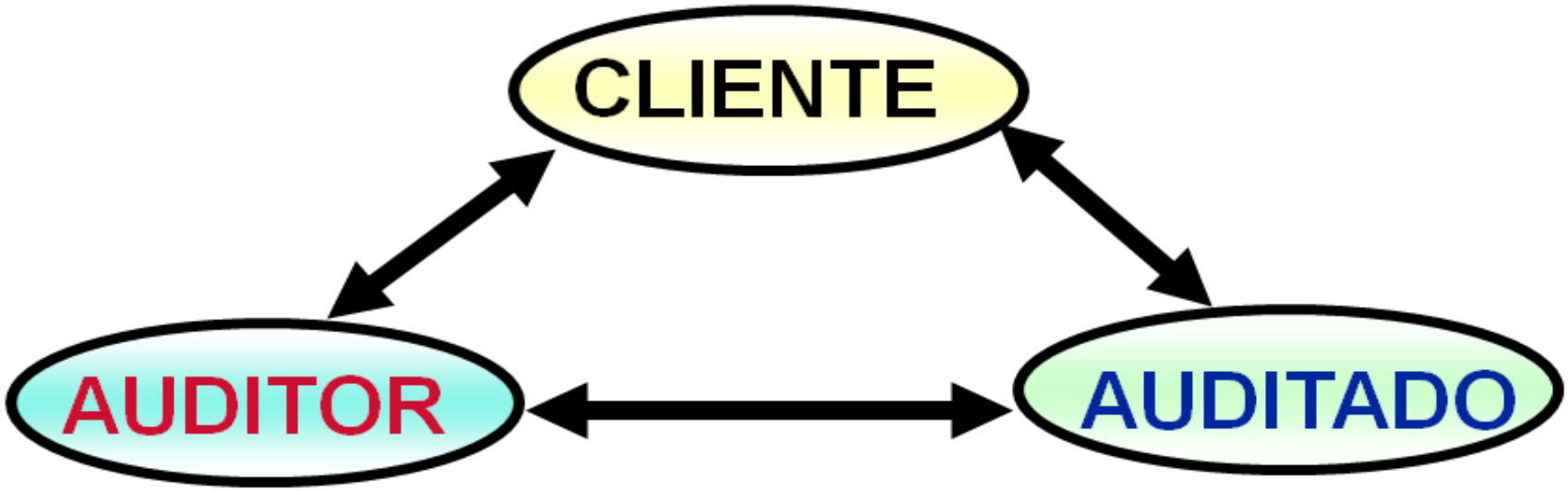


# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.8 AUDITOR

Persona que lleva a cabo una auditoría (3.1).






**AUDITOR** → PERSONA CON LA COMPETENCIA PARA LLEVAR A CABO UNA AUDITORIA

**CLIENTE DE LA AUDITORIA** → ORGANIZACIÓN O PERSONA QUE SOLICITA LA AUDITORÍA Ej. GERENCIA GENERAL/RESPONSABLE DE UN ÁREA/DIRECTOR DE CALIDAD

**AUDITADO** → ORGANIZACIÓN O ÁREA QUE ES AUDITADA

# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.9 EQUIPO AUDITOR

Uno o mas auditores (3.8) que llevan a cabo una auditoría (3.1), con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos (3.10).



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.10 EXPERTO TECNICO

Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor (3.9).



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.11 OBSERVADOR

Persona que acompaña al equipo auditor (3.9) pero no audita



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.12 GUIA

Persona nombrada por el auditado (3.7) para asistir al equipo auditor (3.9)



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.13 PROGRAMA DE AUDITORÍA

Conjunto de una o más auditorías (3.1) planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito especifico

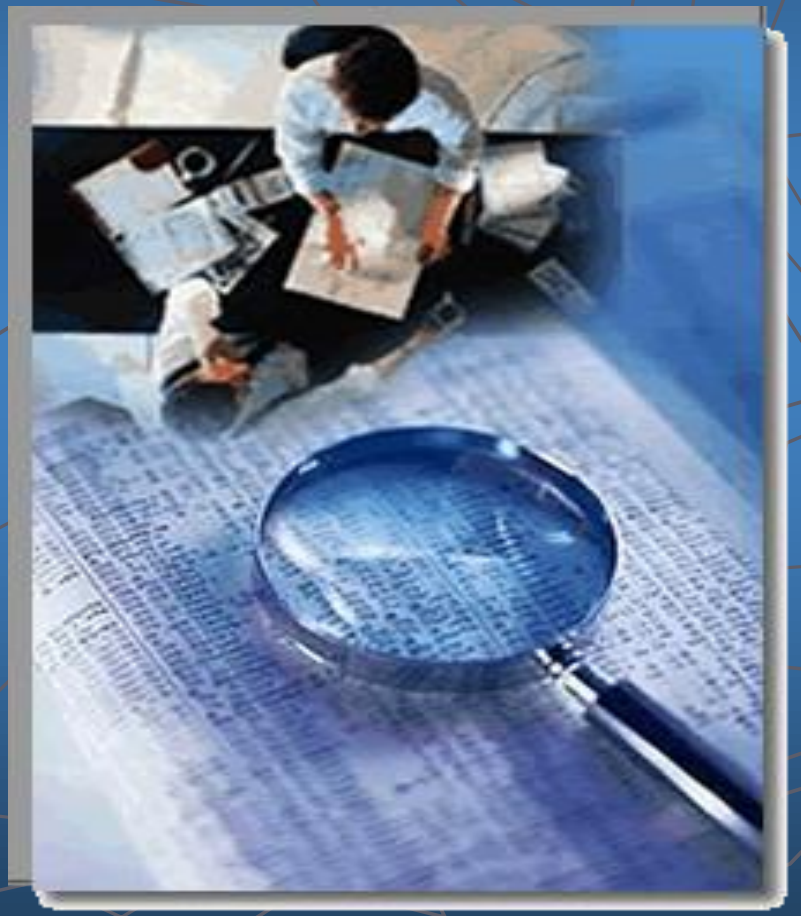
**PLAN ANUAL DE AUDITORIA INTERNA**

| No | ACTIVIDAD DE CONTROL | | | | | 2 | 0 | 0 | 4 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| 1 | EXAMEN ESPECIAL AREA ORGANIZATIVA Y AREA LEGAL | XXX | | | | | | | | | | | |
| 2 | EXAMEN ESPECIAL-RECURSOS HUMANOS | XXX | | | | | | | | | | | |
| 3 | EXAMEN ESPECIAL-AREA DE TESORERIA | | XXX | | | | | | | | | | |
| 4 | EXAMEN ESPECIAL - AREA CONTABILIDAD | | XXX | XXX | | | | | | | | | |
| 5 | EXAMEN ESPECIAL - AREA DE CTAS. CTES. | | | | XXX | | | | | | | | |
| 6 | EXAMEN ESPECIAL - AREA DE OPERACIONES | | | | | XXX | XXX | | | | | | |
| 7 | EXAMEN ESPECIAL-AREA DE INFORMATICA | | | | | | XXX | | | | | | |
| 8 | EXAMEN ESPECIAL-AREA LOGISTICA | | | | | | | | XXX | | | | |
| 9 | EXAMEN ESPECIAL-OTRAS AREAS OPERATIVAS | | | | | | | | | | XXX | | |
| 10 | ACTIVIDADES DE CARÁCTER PERMANENTE | XXX | XXX | XXX | XXX | XXX | XXX | XXX | XXX | XXX | XXX | XXX | XXX |
| | | | | | | | | | | | | | |

# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.14 ALCANCE DE AUDITORÍA

Extensión y límites de una auditoría (3.1).



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.15 PLAN DE AUDITORÍA

Descripción de las actividades y de los detalles acordados para una auditoría (3.1).

| PLAN DE AUDITORIA | No. 001<br>Duración: 3 meses |
|---|---|

**OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento del proceso de Quejas y Solicitudes del programa Servicio al Cliente utilizado por la Asistente Administrativa de la empresa PROTEMED de la ciudad de Bucaramanga

**ALCANCE:** La Auditoria Base de Datos tiene como propósito revisar cada uno de los pasos a seguir en el proceso de Quejas y Solicitudes de la empresa PROTEMED, verificando la eficiencia y efectividad en el ingreso de la información y la ejecución del proceso.

| PROCESO | DOCUMENTOS | AUDITOR | RESPONSABLE DEL PROCESO | FECHA | HORA |
|---|---|---|---|---|---|
| Antecedentes, misión, visión, objetivos, políticas, manuales, estructura organizacional | Archivos implementados en la pagina web | Claudia Patricia Suárez V<br>Ingrid Paola Sanabria B<br>Jennifer Vanessa Caballero C. | Juan Carlos Cardona<br>Director Ejecutivo | 07-02-2011 | 10:00 am |
| Análisis del manejo de solicitudes y quejas de la empresa, control y seguimiento del proceso. | Manual y procedimiento del proceso de solicitudes y quejas, | Claudia Patricia Suárez V<br>Ingrid Paola Sanabria B<br>Jennifer Vanessa Caballero C. | Julián Cortes Yepes<br>Jefe Departamento de Tecnología<br>Helena Patricia Jerez<br>Servicio al Cliente | 14-03-2011 | 2.00 pm |
| Indagación del personal que procesa la información de la solicitud o queja. | Entrevistas, Encuestas | Claudia Patricia Suárez V<br>Ingrid Paola Sanabria B<br>Jennifer Vanessa Caballero C. | María Juliana Peña<br>Auxiliar de Servicio al Cliente | 04-04-2011 | 9:00 am |
| Informe Final | Papeles de Trabajo | Claudia Patricia Suárez V<br>Ingrid Paola Sanabria B<br>Jennifer Vanessa Caballero C. | Jhon Jairo González<br>Gerente Seccional | 25-05-2011 | 8:00 am |

# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.16 RIESGO

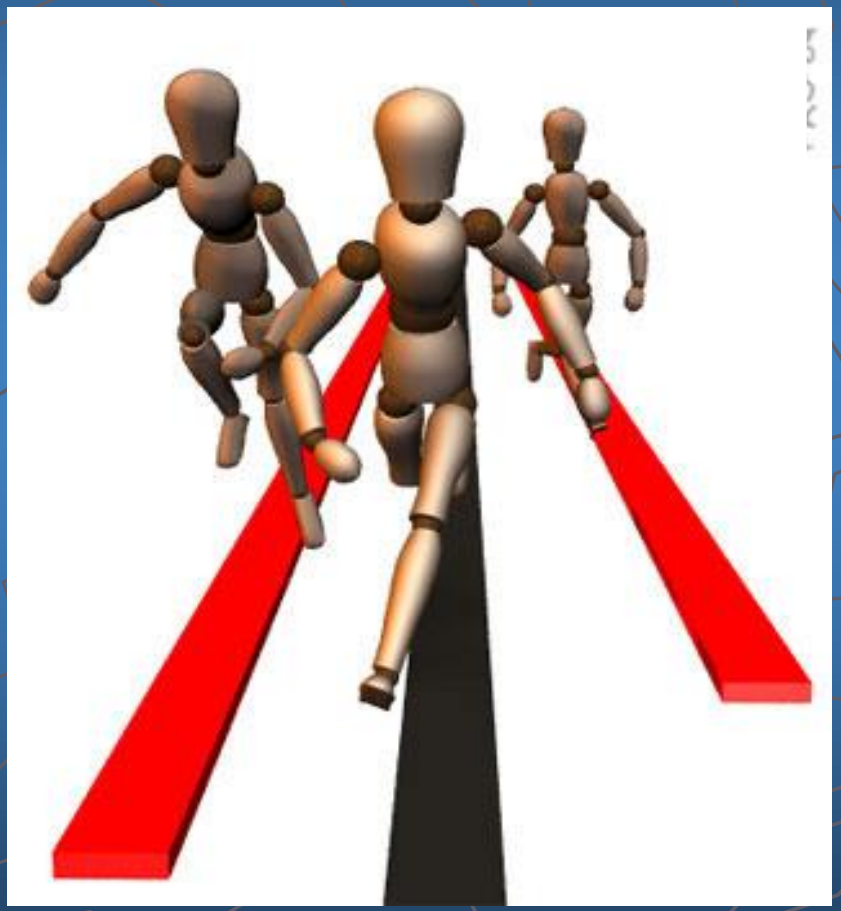
efecto de la incertidumbre en los objetivos



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.17 COMPETENCIA

habilidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados esperados



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.18 CONFORMIDAD

- Cumplimiento de un requisito



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.19 NO CONFORMIDAD

- Incumplimiento de un requerimiento
- Si no hay un requerimiento, no podrá existir una no conformidad
- Si no se tiene evidencia objetiva, no se puede redactar una no conformidad.



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.20 OBSERVACION

## (no definida en normas)

"Oportunidad de mejora" o "áreas de debilidades potenciales" en el sistema.



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.21 ACCIONES CORRECTIVAS

Acción encaminada a eliminar la causa de una no conformidad real, para prevenir que esta pueda repetirse.



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES



## ¿DE DONDE NACEN LAS ACCIONES CORRECTIVAS?

- Del incumplimiento de una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Su origen puede estar relacionado con:
  - Auditorías Internas o Externas.
  - Quejas de los clientes.
  - Resultados de la Revisión por la Dirección.

# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## ¿DE DONDE NACEN LAS ACCIONES CORRECTIVAS?

- Resultados del análisis de datos de procesos o producto.
- Productos No Conformes.
- Incumplimiento de procedimientos o requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Observación de cualquier operador.

# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.22 ACCIONES PREVENTIVAS

Acción encaminada a eliminar las causas potenciales de no conformidades, para prevenir la aparición de estas.



# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## ¿DE DONDE NACEN LAS ACCIONES PREVENTIVAS?

- Las principales fuentes de información, para detectar **NO CONFORMIDADES POTENCIALES** pueden ser:
  - El análisis de las tendencias estadísticas de la información correspondiente a la documentación del sistema de calidad.
  - La información obtenida a partir del "Procd. de Atención de Reclamos".

# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## ¿DE DONDE NACEN LAS ACCIONES PREVENTIVAS?

- Al implementar una acción correctiva.
- Los resultados de la medición de la Satisfacción de los Clientes.
- Las actualizaciones tecnológicas.
- Cambios en la reglamentación Legal.
- Quejas de los clientes.
- Resultados del análisis de datos.
- Resultados de Auditorías Internas

# 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

## 3.23 SISTEMA DE GESTION

Sistema para establecer políticas y objetivos y para alcanzar dichos objetivos



# 4. PRINCIPIOS DE AUDITORIA



# 4. PRINCIPIO DE AUDITORÍA

- La **Auditoría** se caracteriza por depender de varios principios. Éstos hacen de la auditoría una **herramienta eficaz y fiable** en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar **conclusiones de la auditoría** que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.

# 4. PRINCIPIOS DE AUDITORIA

## a) Integridad: el fundamento del profesionalismo



# a) Integridad

- Los auditores y la persona que maneja el programa de auditoría deberían:
  - **llevar** a cabo su trabajo con **honestidad, diligencia** y **responsabilidad**;
  - **observar y cumplir** con todos los **requisitos legales aplicables;**
  - **demostrar su competencia** durante el **desarrollo del trabajo**;
  - **llevar** a cabo su trabajo de manera **imparcial**; ser **justo e imparcial** en todos sus negocios;
  - **ser sensible** a cualquier **influencia ejercida sobre su juicio** durante el curso de una auditoría.

# 4. PRINCIPIOS DE AUDITORIA

**b) Presentación ecuánime:** obligación de reportar con veracidad y exactitud



# b) Presentación ecuánime

- Los **hallazgos**, **conclusiones** e **informes** de la **auditoría** deberían reflejar 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. La **comunicación** debería ser **sincera, exacta, objetiva, clara y completa.**

# 4. PRINCIPIOS DE AUDITORIA

**c) Debido cuidado profesional:** la aplicación de diligencia y juicio al auditar



# c) Debido cuidado profesional

- Los **auditores** deberían proceder 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** en el desempeño de su trabajo con el debido cuidado profesional es **tener la habilidad de hacer juicios razonables** en toda situación de auditoría.

# 4. PRINCIPIOS DE AUDITORIA

**d) Confidencialidad:** seguridad de la información



# d) Confidencialidad

- Los **auditores** deberían ejercitar la **discreción en el uso y protección de la información adquirida** en el curso de sus labores. La información de auditoría no debería ser usada de manera inapropiada para ganancia personal del **auditor** o del **cliente de auditoría** ni de manera tal que vaya en detrimento de los intereses legítimos del **auditado**. Este concepto incluye el adecuado manejo de **información confidencial sensible.**

# 4. PRINCIPIOS DE AUDITORIA

**e) Independencia:** la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría



# e) Independencia

- Un **auditor** debe ser **independiente** de la actividad que es **auditada**, evitando **sesgos** y **conflicto de intereses**. Para auditorías internas, los auditores deben ser independientes de los gerentes operativos de las funciones a ser auditadas. Los auditores deben mantener una actitud objetiva a lo largo de la auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.
- Para organizaciones pequeñas, si no es posible que el auditor sea independiente de la actividad a auditar, debería hacer todo esfuerzo para quitar los sesgos y animar la objetividad.

# 4. PRINCIPIOS DE AUDITORIA

**f) Enfoque basado en la evidencia:** el método racional para alcanzar conclusiones de auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático



# f) Enfoque basado en evidencia

- La **evidencia de la auditoría** debería ser **verificable**. En general, 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. Se debería aplicar un uso **adecuado del muestreo**, ya que éste está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.

# UNMSM - OCCAA

# Curso - Taller: Formación de Auditores Internos en Sistemas de Gestión de la Calidad Educativa ISO 9001 & ISO 19011 VIII

**Junio 2015**

**Expositor: Ing. JOSÉ MANUEL GARCÍA PANTIGOZO**
**Lima-Perú**




# GESTION DE UN PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA

**Expositor: Ingº José Manuel García Pantigozo**

**calidadtotal@hotmail.com**

# 5. GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

# GESTION DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

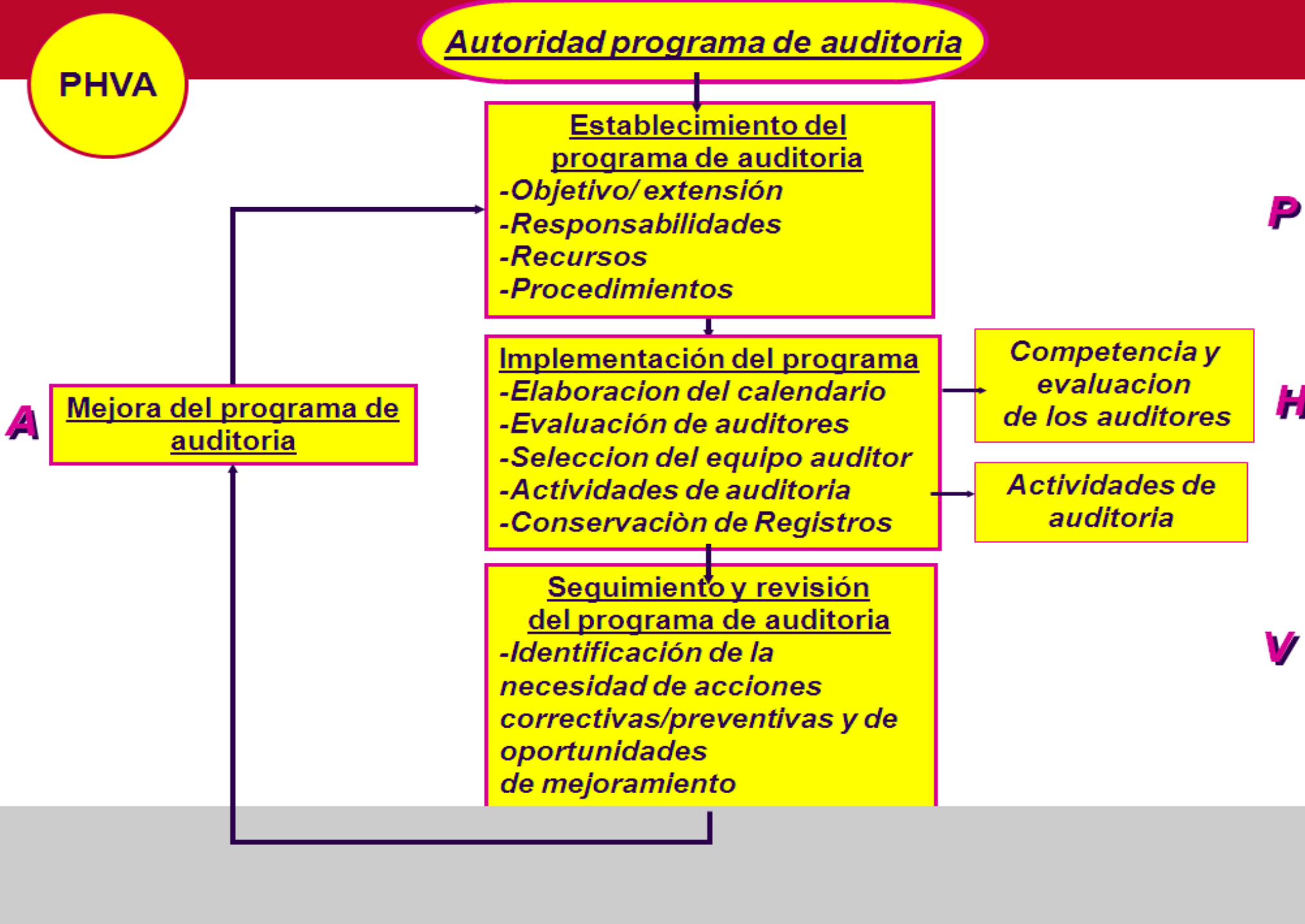
**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

***Conjunto de una o mas auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito especifico***

***Nota: un programa de auditoria incluye las actividades para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorias.***

# 5. GESTION DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA




PHVA
Autoridad programa de auditoria
Establecimiento del programa de auditoria
-Objetivo/ extensión
-Responsabilidades
-Recursos
-Procedimientos
P
Implementación del programa
-Elaboracion del calendario
-Evaluación de auditores
-Seleccion del equipo auditor
-Actividades de auditoria
-Conservaciòn de Registros
Competencia y evaluacion de los auditores
Actividades de auditoria
H
Seguimiento y revisión del programa de auditoria
-Identificación de la necesidad de acciones correctivas/preventivas y de oportunidades de mejoramiento
V
A
Mejora del programa de auditoria

# 5.1 GENERALIDADES



# 5.1 Generalidades

- Un **programa de auditoría** contribuye en la determinación de la **efectividad** del **sistema de gestión del auditado.**
- El **programa de auditoría** puede incluir auditorías que tengan en cuenta una o más **normas de sistemas de gestión** ya sean llevadas a cabo por separado o en combinación.
- La alta gerencia debería asegurar que los **objetivos del programa de auditoría se hayan establecido** y asignar una o más personas competentes para gestionar el **programa de auditoría.**

# 5.1 Generalidades (cont.)

- El alcance de un **programa de auditoría** debe estar basado en el **tamaño** y **naturaleza** de la organización a ser auditada, así como en la **naturaleza, funcionalidad** y **complejidad** y el **nivel de madurez** del **sistema de gestión** que se va a auditar.
- Debe darse prioridad a asignar recursos del **programa de auditoría** para auditar aquellos temas de mayor significancia dentro del **sistema de gestión.** Estos pueden incluir las **características clave de calidad del producto** o **los peligros relacionados a salud** y **seguridad** o **aspectos ambientales significativos** y **su control.**

# 5.1 Generalidades (cont.)

- El **programa de auditoría** debería incluir la información y recursos necesarios para organizar y conducir auditorías de manera eficiente dentro de los tiempos especificados y también puede incluir lo siguiente:
  - objetivos para el programa de auditoría y auditorías individuales;
  - alcance/número/tipos/duración/ubicación/cronograma/ procedimientos del programa de auditoría;
  - criterios y métodos de auditoría;
  - selección de equipos auditores;
  - recursos necesarios, incluyendo viajes y hospedaje;
  - procesos para manejo de confidencialidad, seguridad de la información, salud y seguridad y otros temas similares

# 5.2 ESTABLECER LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE AUDITORIA



# GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA



## LOS OBJETIVOS DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍAS PUEDEN BASARSE EN :

- Prioridades de la dirección
- Propósitos comerciales
- Requisitos del Sistema de gestión
- Requisitos legales, reglamentarios , contractuales
- Necesidad de evaluar proveedores
- Requisitos del cliente
- Necesidades de otras partes interesadas

# 5.2 Establecer los objetivos del programa de auditoría

Se deben considerar

- a) prioridades de la gerencia;
- b) intenciones comerciales y de otros negocios;
- c) características de procesos, productos y proyectos y cualquier cambio en estos;
- d) requisitos del sistema de gestión;
- e) requisitos legales y contractuales y otros requisitos a los que la organización esté comprometida;
- f) necesidad de evaluación de proveedor;

# 5.2 Establecer los objetivos del programa de auditoría (cont.)

Se deben considerar (continuación)

- g) necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluyendo clientes;
- h) nivel de desempeño del auditado, reflejado en la ocurrencia de fallas o incidentes o quejas de clientes;
- i) riesgos para el auditado;
- j) resultados de auditorías previas;
- k) nivel de madurez del sistema de gestión a ser auditado.

# 5.2 Establecer los objetivos del programa de auditoría (cont.)

- Ejemplos de objetivos de un programa de auditoría:
  - contribuir con la mejora del SG y su desempeño;
  - cumplir con requisitos externos, ej. Certificación de una norma de SG;
  - verificar conformidad con requisitos contractuales;
  - obtener y mantener confianza en la capacidad de un proveedor;
  - determinar la efectividad del SG;
  - evaluar la compatibilidad y alineación de los objetivos del SG con la política del SG y los objetivos generales de la organización.

# 5.3 ESTABLECER EL PROGRAMA DE AUDITORIA



# 5.3 Establecer el programa de auditoría

- **5.3.1 Roles y responsabilidades de la persona que gestiona el programa de auditoría**
- La persona que gestiona el **programa de auditoría** debería:
  - establecer el alcance del **programa de auditoría**;
  - identificar y evaluar los riesgos del **programa de auditoría;**
  - establecer responsabilidades de **auditoría**;
  - establecer procedimientos para **programas de auditoría;**
  - determinar los **recursos necesarios;**

## 5.3.1 Roles y responsabilidades de la persona que gestiona el programa de auditoría (cont.)

- asegurar la implementación del **programa de auditoría**, incluyendo objetivos, alcance y criterios de auditoría, determinando los métodos de auditoría y seleccionando el equipo auditor y evaluando los auditores;
- asegurar el manejo y mantenimiento adecuado de los registros del **programa de auditoría**;
- monitorear, revisar y mejorar el **programa de auditoría.**
- La persona que gestiona un **programa de auditoría** debería informar a la alta gerencia acerca del contenido del mismo y de ser necesario, debería solicitar su aprobación.

# GESTION DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA



*"La responsabilidad de la gestión de un programa de auditoria deberia asignarse a una o mas personas con conocimientos generales de los principios de la audiroria, de la competencia de los auditores y de la aplicación de tecnicas de auditoria. Estas personas deberian tener habilidades para la gestión , asi como conocimientos tecnicos y del negocio pertinentes para las actividades que van a auditarse"*

## 5.3.2 Competencia de la persona que gestiona el programa de auditoría

- La persona que gestiona el programa de auditoría debería tener la competencia necesaria para gestionar dicho programa y los riesgos asociados de manera efectiva y eficiente, así como el conocimiento y habilidades en las siguientes áreas:
  - principios, procedimientos y métodos de auditoría;
  - normas de sistemas de gestión y documentos de referencia;
  - actividades, productos y procesos del auditado;
  - requisitos legales y de otra índole aplicables, relevantes a las actividades y productos del auditado;
  - clientes, proveedores y otras partes interesadas del auditado, cuando sea aplicable.
- La persona que gestiona el programa de auditoría debería involucrarse en actividades continuas de desarrollo profesional para mantener el conocimiento y habilidades necesarias para gestionar el programa de auditoría.

- **5.3.3 Establecer el alcance del programa de auditoría**
- La persona que gestiona el programa de auditoría debería determinar el alcance de dicho programa, el cual puede variar dependiendo el tamaño y naturaleza del auditado, así como de la naturaleza, funcionalidad, complejidad y nivel de madurez y temas significativos para el sistema de gestión a ser auditado.
- **NOTA** En ciertos casos, dependiendo de la estructura o actividades del auditado, el programa de auditoría podría consistir solamente en una única auditoría (ej. una actividad pequeña de un proyecto).
- Otros factores que impactan el alcance de un programa de auditoría incluyen los siguientes:
  - el objetivo, alcance y duración de cada auditoría y el número de auditorías a llevar a cabo, incluyendo la auditoría de seguimiento, si aplica;

## 5.3.3 Establecer el alcance del programa de auditoría (cont)

- el número, importancia, complejidad, similitud y ubicaciones de las actividades a ser auditadas;
- aquellos factores que influencian la efectividad del sistema de gestión;
- criterios aplicables de auditoría, tales como arreglos planeados para los requisitos de las normas de gestión, requisitos legales y contractuales y otros requisitos a los que la organización está suscrita;
- conclusiones de auditorías internas y externas previas;
- resultados de una revisión previa del programa de auditoría;
- temas de idioma, culturales y sociales;

## 5.3.3 Establecer el alcance del programa de auditoría (cont.)

- las inquietudes de las partes interesadas, tales como quejas de clientes o incumplimiento de requisitos legales;
- cambios significativos al auditado o sus operaciones;
- disponibilidad de la información y tecnologías de comunicación para soportar las actividades de auditoría; en particular, el uso de métodos de auditoría remotos (ver cláusula B.1);
- la ocurrencia de eventos internos y externos, tales como falla de productos, fugas de seguridad en la información, incidentes de salud y seguridad, actos criminales o incidentes ambientales.

- **5.3.4 Identificación y evaluación de los riesgos del programa de auditoría**
- Existen muchos riesgos diferentes asociados con el establecimiento, implementación, monitoreo, revisión y mejora de un programa de auditoría, que pueden afectar el logro de sus objetivos. La persona que gestiona el programa debería considerar estos riesgos para su desarrollo. Estos riesgos pueden estar asociados con lo siguiente:
- **planeación**; ej. Falla para establecer objetivos de auditoría relevantes y para determinar el alcance del programa de auditoría;
- **recursos**, ej. no permitir tiempo suficiente para desarrollar el programa de auditoría o para llevarlas a cabo;
- **selección del equipo auditor**, ej. el equipo no tiene la competencia colectiva para llevar a cabo auditorías de manera efectiva;

- **5.3.4 Identificación y evaluación de los riesgos del programa de auditoría (cont.)**
- **implementación,** ej. comunicación inefectiva del programa de auditoría;
- **registros y su control**, ej. falla para proteger adecuadamente los registros de auditoría que demuestren la efectividad del programa de auditoría;
- **monitoreo, revisión y mejora del programa de auditoría**, ej. monitoreo inefectivo de los resultados del programa de auditoría.



## 5.3.5 Establecer procedimientos para el programa de auditoría

- La persona que gestiona el programa de auditoría debería establecer uno o más procedimientos que den tratamiento a lo siguiente, según sea aplicable:
  - planeación y programación de auditorías teniendo en cuenta los riesgos del programa de auditoría;
  - asegurar la seguridad y confidencialidad de la información;
  - asegurar la competencia de los auditores y los líderes del equipo auditor;
  - seleccionar equipos de auditoría apropiados y asignar sus roles y responsabilidades;
  - llevar a cabo auditorías, incluyendo el uso de métodos de muestreo adecuados;

## 5.3.5 Establecer procedimientos para el programa de auditoría (cont.)

- conducir auditoría de seguimiento, si es necesario;
- reportar a la alta gerencia acerca del resultado general del programa de auditoría;
- mantener registros del programa de auditoría;
- monitorear y revisar el desempeño y riesgos y mejorar la efectividad del programa de auditoría.

## 5.3.6 Identificar los recursos del programa de auditoría

Al identificar los recursos necesarios para el programa de auditoría, la persona que gestiona dicho programa debería considerar:

- los RR.FF. necesarios para desarrollar, implementar, gestionar y mejorar las actividades de auditoría;
- métodos de auditoría;
- la disponibilidad de los auditores y expertos técnicos que tengan la competencia adecuada para los objetivos particulares del programa de auditoría;
- el alcance del programa de auditoría y los riesgos del mismo;
- Tiempo, costos de viaje, hotel y necesidades de auditoría;
- la disponibilidad de la información y tecnologías de comunicación.